

Bijlage Programma van eisen

Eisen 1. Algemene taken en verantwoordelijkheden	
Eis 1.1	Opdrachtnemer voldoet te allen tijde aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitoefening van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn, waaronder maar niet uitsluitend begrepen: - Arbowet - Waadi - AVG - Cao voor uitzendkrachten (ABU/NBBU) - Inlenersbeloning - Certificaat VCU - Correcte afdracht van loonheffingen en premies (op verzoek aantoonbaar met verklaring betalingsgedrag)
Eis 1.2	Opdrachtnemer informeert RWM gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst tijdig van op handen zijnde wijzigingen in wet- en regelgeving die relevant zijn voor de uitvoering van de opdracht.
Eis 1.3	Opdrachtnemer is lid van de ABU of NBBU, met naleving van de daarbij behorende cao.
Eis 1.4	Opdrachtnemer is in staat om op adequate wijze de gevraagde dienstverlening uit te voeren zoals beschreven in het beschrijvend document en de concept raamovereenkomst. In de implementatieperiode stemmen Opdrachtnemer en RWM af over de definitieve gewenste invulling van het proces voor instroom van uitzendkrachten.
Eis 1.5	Opdrachtnemer verklaart door inschrijving zich te onthouden van gedragingen die de mededinging tussen de inschrijvers kan beperken.
Eis 1.6	Opdrachtnemer gaat door inschrijving akkoord met de inhoud van alle aanbestedingsstukken, de beoordelings- en waarderingssystematiek, de gekozen aanbestedingsprocedure en alle bepalingen en voorbehouden die hiermee samenhangen.
Eis 1.7	Opdrachtnemer verklaart dat alle bij inschrijving overlegde gegevens juist, volledig en naar waarheid zijn ingevuld en gestand kunnen worden gedaan gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen van de raamovereenkomst. RWM behoudt zich het recht voor op ontbinding van de raamovereenkomst en/of een schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen hetgeen bij inschrijving aangeboden is.
Eis 1.8	RWM krijgt direct na gunning een vast aanspreekpunt en een directe escalatielij. De vaste accountmanager of diens vervanger is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 07:00 tot 17:00 uur.
Eis 1.9	Tijdens de contractperiode stelt de Opdrachtnemer een aparte pagina op zijn website ter beschikking aan de opdrachtgever, bedoeld voor het plaatsen van vacatures en andere informatie voor RWM.
Eis 1.10	Alle communicatie tussen Opdrachtnemer en RWM vindt plaats in de Nederlandse taal.
Eis 1.11	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle medewerkers die op welke wijze dan ook contact hebben met RWM de Nederlandse taal, B2, in woord en geschrift beheersen.
Eis 1.12	De Opdrachtgever krijgt een vast beslissingsbevoegd contactpersoon bij

	Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Deze contactpersoon dient tijdens kantooruren telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn, waarbij deze binnen 3 werkdagen inhoudelijk reageert op e-mail, telefonisch contact en/of voicemailberichten. Indien de contactpersoon langer dan 3 werkdagen afwezig is wordt de aanbestedende dienst hiervan op de hoogte gebracht op het moment dat de Opdrachtgever contact opneemt met de contactpersoon. RWM krijgt in dit geval een vast vervangend beslissingsbevoegd contactpersoon bij Opdrachtnemer toegewezen voor alle vragen en/of opmerkingen met betrekking tot de Raamovereenkomst en de uitvoering van de opdracht. Aan de bereikbaarheid van deze vervangende contactpersoon worden dezelfde voorwaarden gesteld als aan die van de vaste contactpersoon.
Eis 1.13	De contactpersoon van Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voortgang van de lopende processen. De contactpersoon informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.

Eisen 2. Inhuurtraject	
2.1 Werving, selectie en voortraject	
Eis 2.1.1	Opdrachtnemer voert, naar aanleiding van een Inhuuraanvraag, de volledige werving en selectie uit van kandidaten.
Eis 2.1.2	RWM kan voorafgaand aan een formele Inhuuraanvraag mondeling (telefonisch) informatie inwinnen bij Opdrachtnemer over de voorgenomen aanvraag.
Eis 2.1.3	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de voorselectie en bepaalt welke kandidaten worden voorgesteld. De gemaakte selectie wordt inhoudelijk gemotiveerd.
Eis 2.1.4	Opdrachtnemer heeft minimaal één fysieke kennismaking met iedere kandidaat voordat deze wordt voorgesteld aan RWM.
Eis 2.1.5	RWM kan zelf kandidaten aanleveren die voldoen aan de vooraf gestelde selectiecriteria. Opdrachtnemer voert dan een beperkte selectietaak uit (ter voorkoming van payrollconstructies) en besluit of de kandidaat wordt voorgesteld.
2.2 Verwerking van de Inhuuraanvraag	
Eis 2.2.1	Opdrachtnemer bevestigt digitaal binnen 1 werkdag de ontvangst van de Inhuuraanvraag.
Eis 2.2.2	Per Inhuuraanvraag draagt Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen minimaal 1 kandidaat voor.
Eis 2.2.3	Indien het niet lukt binnen de gestelde termijn een kandidaat aan te bieden, motiveert Opdrachtnemer dit schriftelijk per Inhuuraanvraag. Deze onderbouwing wordt met RWM gedeeld en geëvalueerd.
Eis 2.2.4	Wanneer Opdrachtnemer niet binnen de afgesproken termijnen kan voorzien in de aanvraag, behoudt RWM het recht om – buiten de raamovereenkomst – elders de Inhuuraanvraag te verstrekken.
Eis 2.2.5	RWM kan een Inhuuraanvraag te allen tijde intrekken op stopzetten zonder schadeplichtig te zijn jegens Opdrachtnemer.
2.3 Selectiecriteria, kandidaatvereisten en aanlevering gegevens	
Eis 2.3.1	RWM en Opdrachtnemer stemmen per Inhuuraanvraag af: - De selectiecriteria; - De gewenste startdatum;

	- Het terugkoppelmoment.
Eis 2.3.2	Iedere kandidaat voldoet minimaal aan: - Basisbeheersing van de Nederlandse taal (mondeling en schriftelijk); - Een geldig VCA-basis certificaat of bereidheid dit binnen drie maanden te behalen; - Rijbewijs B/C/T (indien van toepassing op de functie); - Medische geschiktheid voor fysiek zware werkzaamheden.
Eis 2.3.3	Kandidaten worden in ieder geval voorgesteld met: - CV inclusief behaalde diploma's; - Toelichting op match met de Inhuuraanvraag, functie-eisen, deskundigheid en beschikbaarheid; - Verplichte documenten (rijbewijs, bewijs van rechtmatig verblijf en arbeid in Nederland); - Referentieverklaring (op verzoek); - Uurloon; - Eventuele status WIA, Wajong of WSW; - Eventuele regelingen (Bijstand, WW, re-integratie, zij-instroom, etc.).
2.4 Selectieproces en besluitvorming	
Eis 2.4.1	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de aangedragen kandidaat binnen 5 werkdagen na uitnodiging beschikbaar is voor een fysiek selectiegesprek bij RWM.
Eis 2.4.2	RWM bepaalt welke kandidaten worden uitgenodigd voor een gesprek en communiceert dit telefonisch of per e-mail aan Opdrachtnemer.
Eis 2.4.3	Vertegenwoordigers van Opdrachtnemer en/of Toeleveranciers zijn niet aanwezig bij selectiegesprekken, tenzij RWM hier uitdrukkelijk om verzoekt.
Eis 2.4.4	RWM behoudt te allen tijde het recht om kandidaten af te wijzen zonder schadeplichtig te zijn. Het eindoordeel over het inhuren van een kandidaat ligt altijd bij RWM. Bij afwijzing verstrekt RWM een inhoudelijke motivatie.
Eis 2.4.5	Indien een kandidaat zich terugtrekt tijdens het proces, gaat Opdrachtnemer in gesprek met de kandidaat en koppelt gemotiveerd terug aan RWM.
2.5 Opdrachtbevestiging, screening en start	
Eis 2.5.1	RWM bevestigt de inhuur van een medewerker middels een schriftelijke opdrachtbevestiging. Op basis hiervan stelt Opdrachtnemer de Inhuurovereenkomst op, die door RWM wordt goedgekeurd.
Eis 2.5.2	Na goedkeuring van de Inhuurovereenkomst initieert RWM de screening. De medewerker mag pas starten na positieve afronding daarvan.
Eis 2.5.3	Opdrachtnemer garandeert dat de kandidaat start op de door RWM vastgestelde datum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
Eis 2.5.4	De door Opdrachtnemer geleverde medewerkers voeren hun werkzaamheden uit op de door RWM aangewezen locaties.
2.6 Overige bepalingen	
Eis 2.6.1	Opdrachtnemer zorgt dat medewerkers voor de eerste werkdag zijn geïnstrueerd over: - Veiligheidsvoorschriften van RWM; - Verwerking van persoonsgegevens; - Controle van Vca-certificaat of bereidheid deze binnen drie maanden te behalen;

	- Controle van verplichte documenten.
Eis 2.6.2	RWM stelt de algemene PBM's beschikbaar.
Eis 2.6.3	Opdrachtnemer draagt financieel bij aan veiligheidsschoenen met een bedrag van € 90,- per medewerker.
Eis 2.6.4	Extra of bijzonder PBM's die nodig zijn voor specifieke functies worden door de opdrachtnemer verstrekt. Hierbij kan gedacht worden aan onder andere maar niet uitsluitend zooltjes, specifieke veiligheidsbril, etc.

Eisen 3. Personeel

3.1 Beschikbaarheid en continuïteit

Eis 3.1.1	Opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerde medewerkers om de opdracht conform de aanbestedingsstukken uit te voeren.
Eis 3.1.2	Opdrachtnemer draagt zorg dat de uitvoering van de opdracht ongestoord verloopt en conform de gestelde eisen wordt uitgevoerd, ook bij afwezigheid van medewerkers (bijv. ziekte of vakantie). Indien nodig worden onmiddellijk maatregelen genomen, waaronder inzet van vervangend personeel met gelijkwaardig werk- en denkniveau en relevante werkervaring.
Eis 3.1.3	Indien de Opdrachtgever niet tevreden is over de inzet van een medewerker, kan Opdrachtgever een vervanging verzoeken. Opdrachtnemer zal tijdig opvolgen. Vervanging kan niet worden geëist op basis van moverende redenen.

3.2 Kwalificaties en deskundigheid

Eis 3.2.1	Alle medewerkers van Opdrachtnemer die worden ingezet voor de opdracht zijn voldoende gekwalificeerd en blijven dit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
Eis 3.2.2	Op eerste verzoek van de Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aan dat medewerkers voldoen aan de gestelde kwalificatie-eisen en verstrekt inzicht in de gehanteerde kwalificaties.

3.3 Gedrag en naleving regels

Eis 3.3.1	Medewerkers die een locatie van de Opdrachtgever betreden, houden zich aan de geldende huisregels en kunnen zich op verzoek legitimeren.
Eis 3.3.2	Opdrachtnemer verklaart dat alle medewerkers voldoen aan de wettelijke voorschriften van het land waar zij zijn gecontracteerd en werkzaam zijn.
Eis 3.3.3	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor naleving van wet- en regelgeving betreffende aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken.
Eis 3.3.4	Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het naleven van de wet- en regelgeving met betrekking tot aanstelling, tewerkstelling, betrouwbaarheid, gedrag en andere relevante zaken met betrekking tot haar medewerkers.
Eis 3.3.5	Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever voor eventuele boetes of sancties opgelegd door de overheid in verband met illegale werknemers.

3.4 Scholing en ontwikkeling

Eis 3.4.1	Medewerkers nemen deel aan verplichte scholing en ontwikkeltrajecten.
Eis 3.4.2	RWM kan rijbewijstrajecten (C, CE, Code 95) faciliteren. Kosten worden gedeeld tussen RWM, kandidaat en Opdrachtnemer. Deelnamevoorwaarden: - Inzet bij RWM langer dan één jaar - Goede werkhouding

	- Medische geschiktheid - Voldoende beheersing van de Nederlandse taal
Eis 3.4.3	Besluitvorming over deelname ligt bij RWM. Afgesproken wordt hoe financiering en eventuele terugbetaling bij vroegtijdig vertrek wordt geregeld. Alleen erkende opleidingsinstituten worden ingezet.
3.5 Ziekte en afwezigheid	
Eis 3.5.1	Medewerkers melden ziekte uiterlijk om 07:00 uur aan hun coördinator of teamleider bij RWM én aan Opdrachtnemer.

Eisen 4 Nadere Inhuurovereenkomst	
4.1 Algemene bepalingen	
Eis 4.1.1	Tijdens de implementatieperiode worden de inhoud en procesmatige afhandeling van de Nadere Inhuurovereenkomst nader uitgewerkt. Dit gebeurt op basis van het advies van Opdrachtnemer en de door RWM vereiste controles en gegevensstromen.
4.2 Totstandkoming van de Nadere Inhuurovereenkomst	
Eis 4.2.1	Voor elke in te zetten medewerker sluiten RWM en Opdrachtnemer een Nadere Inhuurovereenkomst. Opdrachtnemer sluit vervolgens – op eigen risico en kosten – een overeenkomst met de medewerker en/of Toeleverancier, die in lijn is met de bepalingen en voorwaarden zoals overeengekomen met RWM.
Eis 4.2.2	De volgende documenten maken deel uit van de Nadere Inhuurovereenkomst. Bij tegenstrijdigheden prevaleert het hoger genummerde document: 1. de Raamovereenkomst inclusief alle bijlagen; 2. de Nadere Inhuurovereenkomst; 3. de Inhuuraanvraag inclusief alle bijlagen; 4. de Nota's van Inlichtingen; 5. het Beschrijvend document inclusief alle bijlagen; 6. de Algemene Inkoopvoorwaarden; 7. de Inschrijving van Opdrachtnemer.
4.3 Looptijd, verlengingen en beëindiging	
Eis 4.3.1	Bij een inzet langer dan 12 weken informeert Opdrachtnemer RWM uiterlijk 6 weken voor de einddatum van de Nadere Inhuurovereenkomst over het aflopen van deze periode.
Eis 4.3.2	Indien RWM een medewerker langer wil inzetten dan vooraf overeengekomen, meldt zij dit zo spoedig mogelijk aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer neemt een passende verlengingsbepaling op in de overeenkomst met de medewerker zodat continuïteit gewaarborgd blijft.
Eis 4.3.3	Een Nadere Inhuurovereenkomst die vóór beëindiging van de Raamovereenkomst is aangegaan, blijft van kracht onder de voorwaarden van die Raamovereenkomst tot maximaal zes (6) maanden na afloop daarvan.
Eis 4.3.4	Indien een medewerker niet langer voldoet aan de vereiste kwaliteit, deskundigheid of gedragscode, spreekt RWM de medewerker persoonlijk aan, bij voorkeur in aanwezigheid van Opdrachtnemer. Van het gesprek wordt een schriftelijk verslag gemaakt en gedeeld met Opdrachtnemer. Bij herhaling of ernstige afwijkingen mag RWM de Nadere Inhuurovereenkomst per direct beëindigen, zonder verplichting tot schadevergoeding.

Eis 4.3.5	RWM kan een Nadere Inhuurovereenkomst zonder opzegtermijn beëindigen wanneer een medewerker wegens ziekte of andere omstandigheden twee weken of langer zijn werkzaamheden niet kan uitvoeren.
Eis 4.3.6	RWM en Opdrachtnemer kunnen een Nadere Inhuurovereenkomst gemotiveerd geheel of gedeeltelijk beëindigen met inachtneming van de volgende opzegtermijnen: • Inzet tot 1 maand: 1 week • Inzet tot 3 maanden: 2 weken • Inzet langer dan 3 maanden: 1 maand
Eis 4.3.7	Wijzigingen in de Nadere Inhuurovereenkomst vinden uitsluitend plaats na voorafgaande goedkeuring van RWM. Elke wijziging wordt door Opdrachtnemer opgenomen in het medewerkerdossier.
4.4 Registratieverplichtingen	
Eis 4.4.1	Opdrachtnemer registreert per Inhuuraanvraag ten minste: - De Inhuuraanvraag; - Het Inhuurvoorstel en gegevens van de aangeboden kandidaten; - De uitkomst van de selectie.
Eis 4.4.2	Opdrachtnemer registreert per (gewijzigde) Nadere Inhuurovereenkomst ten minste: - Volledige personalia van de medewerker; - Nationaliteit; - Adres- en contactgegevens; - Juridisch werkgever; - Contractvorm; - Functienaam; - Uurloon en opslag van Opdrachtnemer; - Totale uurtarief; - Begin- en einddatum van de opdracht en verlengingen; - Arbeidsomvang; - Specifieke werkafspraken; - Noodcontactpersoon.
Eis 4.4.3	Opdrachtnemer vraagt minimaal de volgende documenten op, controleert, bewaart en houdt deze actueel conform wet- en regelgeving: - Door medewerker getekende (model)overeenkomst; - Indien van toepassing: overeenkomst met Toeleverancier; - Geldig legitimatiebewijs; - Verplichte documenten zoals rijbewijzen; - Bruikleenovereenkomst PBM's; - Integriteits- of geheimhoudingsverklaringen.
Eis 4.4.4	Per Toeleverancier registreert Opdrachtnemer ten minste: - Juridische naam; - KvK-nummer; - Eventuele beheer-BV's (bij DGA-constructies); - Uittreksel KvK; - SNA-registratienummer (indien aanwezig); - WAADI-status;

	- Deelname ABU/NBBU; - VCU-certificering.
4.5 Dossiervorming en bewaartermijnen	
Eis 4.5.1	Opdrachtnemer bewaart alle wettelijke documenten van medewerkers en Toeleveranciers in een volledig, geordend en actueel dossier conform AVG, wettelijke bewaartermijnen en de Wet DBA.
Eis 4.5.2	Binnen vijf werkdagen na overeenstemming over de Nadere Inhuurovereenkomst draagt Opdrachtnemer het volledige dossier digitaal over aan RWM.
Eis 4.5.3	Gegevens en documenten blijven gedurende de inhuurperiode én zeven (7) jaar daarna voor RWM beschikbaar. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer dat alle gegevens worden overgedragen aan RWM. De kosten hiervan zijn inbegrepen in de dienstverlening en worden niet apart vergoed, ook niet bij faillissement, contractontbinding of overname.

Eisen 5 Implementatie	
5.1 Overname en overgang	
Eis 5.1.1	Opdrachtnemer zet zich actief in om een soepele overgang te realiseren van de huidige ingehuurde medewerkers naar de nieuwe Raamovereenkomst, bij voorkeur via nieuwe Inhuuraanvragen.
Eis 5.1.2	Indien overname van bestaande medewerkers niet mogelijk blijkt, blijven deze medewerkers tot maximaal zes (6) maanden na de operationele start buiten de scope van deze aanbesteding.
Eis 5.1.3	Waar mogelijk worden contractverlengingen van medewerkers zo spoedig mogelijk ondergebracht binnen de nieuwe Raamovereenkomst.
5.2 Implementatieplan	
Eis 5.2.1	Het implementatieplan zoals ingediend bij gunningscriterium 1 wordt besproken met RWM. Binnen vijf (5) werkdagen na dit overleg levert Opdrachtnemer een definitieve versie aan.
Eis 5.2.2	Voor de uitvoering van het implementatieplan worden geen kosten in rekening gebracht bij RWM.
Eis 5.2.3	Opdrachtnemer stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar om de implementatie tijdig en correct uit te voeren.
5.3 Dossier afspraken en procedures (DAP)	
Eis 5.3.1	Tijdens de implementatiefase stellen RWM en Opdrachtnemer gezamenlijk een Dossier Afspraken en Procedures (DAP) op. Het initiatief ligt bij Opdrachtnemer.
Eis 5.3.2	Het DAP is volledig in lijn met: - De Raamovereenkomst; - Het Beschrijvend Document; - Het Programma van Eisen; - De Nota's van Inlichtingen.
Eis 5.3.3	Het DAP bevat ten minste afspraken over: Implementatie & Contractmanagement - Contactpersonen; - Implementatieproces en planning;

	- Overlegstructuur; - Nadere afspraken contractmanagement; - KPI's; - Klanttevredenheid (methode, proces, frequentie); - Rapportageverplichtingen; - Escalatie- en klachtenprocedure; - Verwerking persoonsgegevens. Inhuurproces - Procedure en invulling van Nadere Inhuurovereenkomsten; - Accordering en uitwisseling van uren en vergoedingen; - Inzet van zzp'ers; - Type modelovereenkomst; - Proces bij wijzigingen in het functiehuis. Financiële afspraken - Overnamemogelijkheden medewerkers; - Staffelkortingen en subsidiegelden; - Facturatieproces en contactgegevens; - Tariefstructuur per opleidingsniveau; - Verlaagd tarief voor door RWM aangeleverde kandidaten; - Plafondtarief van omrekenfactor 2,0.
--	---

Eisen 6 Overlegstructuur en rapportages	
Eis 6.1	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voert Opdrachtnemer periodiek overleg met RWM. De standaardfrequentie is: - Maandelijks: operationeel overleg; - Per kwartaal: tactisch overleg; - Halfjaarlijks: evaluatiemoment. Op verzoek van RWM kan de frequentie naar behoefte worden aangepast.
Eis 6.2	Tijdens het maandelijks overleg worden minimaal de volgende onderwerpen besproken: - Samenwerking en kwaliteit van de dienstverlening; - Functioneren van de geplaatste medewerker(s); - Opleidingen. Datum en tijdstip van het overleg worden door Opdrachtnemer in overleg met RWM vastgesteld.
Eis 6.3	Het tactisch overleg behandelt ten minste: - Managementrapportages; - Knelpunten in de uitvoering; - Samenwerking en kwaliteit van de dienstverlening; - Voortgang van opleidingen; - Verzuim; - Doorlooptijden van vacatures; - Retentie van medewerkers. De datum en het tijdstip van een overleg worden op initiatief van Opdrachtnemer in

	overleg met de Opdrachtgever bepaald.
Eis 6.4	Tijdens het halfjaarlijkse evaluatiemoment komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: - Managementrapportages; - Samenwerking en klanttevredenheid; - Ontwikkelingen, kansen, innovaties, klachten en knelpunten, inclusief voorgestelde beheersmaatregelen die relevant zijn voor RWM of Opdrachtnemer. Overleggen vinden in principe plaats op de locatie van RWM. Op verzoek van RWM kan een overleg telefonisch of online plaatsvinden of geannuleerd worden.
Eis 6.5	RWM voert halfjaarlijks een functioneringsgesprek en voortgangsoverleg met de medewerker en Opdrachtnemer.
Eis 6.6	Voor alle overlegvormen geldt dat deze plaatsvinden op een door RWM te bepalen locatie.
Eis 6.7	Op basis van de uitkomsten van elk overleg stelt Opdrachtnemer, indien gewenst door Opdrachtnemer of RWM, verbeterplannen en maatregelen op om de uitvoering van de Raamovereenkomst continu te verbeteren.
Eis 6.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor de verslaglegging van alle overleggen en verstrekt deze binnen tien (10) werkdagen per e-mail aan RWM. De verslagen worden aangeleverd als digitaal bestand in een bewerkbare Microsoft Office-applicatie of gelijkwaardig formaat.
Eis 6.9	Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal éénmaal per kwartaal, en op verzoek van RWM, binnen 10 werkdagen na afloop van het kwartaal of na verzoek, de volgende rapportages: - Managementrapportage; - Operationele rapportage. De managementrapportage bevat ten minste: - Aanvragen per afdeling; - Type functie en duur inzet per medewerker; - Ingezette contractvormen; - Ingezette Toeleveranciers; - Spend per medewerker; - Totaalbedrag Raamovereenkomst t.o.v. opdrachtwaarde; - Doorlooptijden per aanvraag (cv-aanbieding tot plaatsing); - Gehanteerde tarieven; - Aantal gevraagde en aangeleverde cv's; - Succesvolle plaatsingen (ja/nee) met onderbouwing; - Risico's (arbeid, wetgeving, fiscaal, etc.); - Adviezen, aandachtspunten en verbetervoorstellen; - Samenvatting van maandrapportages. De operationele rapportage bevat ten minste: - Naam medewerker; - Functie; - Contractnummer; - Startdatum (Nadere Inhuuropdracht);

	- Initiële einddatum (exclusief verlengingen); - Verlengde einddatum (inclusief opties); - Gerealiseerde einddatum (blanco indien lopend); - Uurloon exclusief btw; - Aantal werkuren per week; - Datum en reden tussentijdse ontbinding (indien van toepassing).
Eis 6.10	Rapportages zijn onderdeel van de dienstverlening en worden kosteloos geleverd. Op verzoek van RWM kan tussentijds worden gerapporteerd. Rapportages worden minimaal twee weken vóór evaluatieoverleg aangeleverd.
Eis 6.11	Alle rapportages worden als digitaal bestand (bewerkbare Microsoft Office-applicatie of gelijkwaardig) per e-mail aan RWM verstrekt.
Eis 6.12	Rapportages dienen transparant en duidelijk te zijn, waarbij: - Informatie begrijpelijk wordt weergegeven; - Rapportages een consistente lijn volgen; - Tekortkomingen en aandachtspunten worden benoemd en voorzien van verbetervoorstellen.
Eis 6.13	Rapportages moeten een duidelijke tendens zichtbaar maken in de verbetering van tekortkomingen en aandachtspunten.
Eis 6.14	De wijze van presentatie van de rapportages (o.a. visuele weergave) wordt in overleg tussen RWM en Opdrachtnemer bepaald en schriftelijk vastgelegd gedurende de implementatiefase.

Eisen 7. Evaluatie, klanttevredenheid, klachten en escalatie

Eis 7.1	Opdrachtnemer voert periodieke klanttevredenheidsonderzoeken uit (in beginsel halfjaarlijks). Vorm, inhoud, gewenste resultaten en rapportage worden in overleg met Opdrachtgever vastgesteld.
Eis 7.2	Opdrachtnemer hanteert een klachtenprotocol en escalatieprocedure, inclusief registratie. Tijdens de implementatieperiode wordt het protocol aan Opdrachtgever overhandigd en besproken met de contractmanager. Eventuele aanpassingen worden binnen 5 werkdagen doorgevoerd.
Eis 7.3	Vragen, opmerkingen en klachten worden tijdig en naar tevredenheid van Opdrachtgever afgehandeld. Opdrachtnemer reageert binnen 2 werkdagen en presenteert binnen 5 werkdagen een passende oplossing.
Eis 7.4	Indien klachten niet naar tevredenheid worden opgelost, wordt de overeengekomen escalatieprocedure gevolgd.

Eisen 8. Exitstrategie

8.1 Medewerking bij uitdiensttreding en overdracht

Eis 8.1.1	Opdrachtnemer verleent zowel tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst als bij (eventuele) voortijdige beëindiging volledige medewerking bij het uitstromen en uitdiensttreden van medewerkers.
Eis 8.1.2	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige overdracht van werkzaamheden en kennis naar de Opdrachtgever of een nieuwe Opdrachtnemer, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen. Medewerkers kunnen dus kosten loos overgenomen worden.

Eis 8.1.3	Opdrachtgever kan van Opdrachtnemer een overbruggingsperiode van maximaal zes maanden verlangen, waarin Opdrachtnemer de dienstverlening kosteloos en volledig conform de Raamovereenkomst blijft uitvoeren (exclusief de gebruikelijke Opslag per gewerkt uur van de medewerker).
Eis 8.1.4	Opdrachtnemer draagt zorg voor de beschikbaarheid van alle relevante dossiers, documenten en gegevens van medewerkers en processen, conform de wettelijke bewaartermijnen en de AVG, zodat een naadloze overgang mogelijk is.
8.2 Afrondende rapportages	
Eis 8.2.1	Binnen één maand na beëindiging van de dienstverlening verstrekt Opdrachtnemer een afsluitende managementrapportage en een operationele rapportage aan de Opdrachtgever.
Eis 8.2.2	De rapportages bevatten minimaal een overzicht van: - Inzet van medewerkers gedurende de laatste periode; - Doorgevoerde werkzaamheden en openstaande taken; - Eventuele knelpunten, verbeterpunten en overgedragen processen; - Overzicht van contractuele en financiële afrondingen.
8.3 Continuïteit en kennisborging	
Eis 8.3.1	Opdrachtnemer ondersteunt actief bij overdracht van kennis, procedures en lopende projecten naar de nieuwe Opdrachtnemer of interne teams van Opdrachtgever.
Eis 8.3.2	Opdrachtnemer zorgt dat medewerkers beschikbaar zijn voor overleg en begeleiding gedurende de overdrachtsperiode om continuïteit en kwaliteit van dienstverlening te waarborgen.

Eisen 9. KPI	
Eis 9.1	Opdrachtnemer waarborgt de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen: 1. Ontvangstbevestiging: Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van iedere Inhuuraanvraag digitaal binnen 1 werkdag. 2. Aanlevering kandidaten: Voor minimaal 90% van de Inhuuraanvragen levert Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen ten minste één passende CV per functie. Indien de Inhuuraanvraag een andere termijn vermeldt, geldt deze termijn. 3. Selectiebeschikbaarheid: Kandida(a)t(en) dienen binnen maximaal 5 werkdagen na een uitnodiging beschikbaar te zijn voor een selectiegesprek.
Eis 9.2	De ingezette medewerkers dienen een hoge kwaliteit te leveren, gemeten door de Inhurende Managers, Directeur, Recruiter en HR Business Partner. Het beoogde klanttevredenheidsniveau is minimaal 7,5 (op een schaal van 1-10). Opdrachtnemer voert periodiek klanttevredenheidsonderzoek uit en rapporteert de resultaten,
Eis 9.3	KPI's worden gemeten op contractniveau (gehele opdracht) en over een halfjaarlijkse periode gerekend vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. De resultaten worden vastgelegd in de management- en operationele rapportages en besproken tijdens de periodieke overleggen.
Eis 9.4	Wordt een KPI niet behaald, dan wordt dit direct geëscaleerd naar Opdrachtgever en stelt Opdrachtnemer in overleg een verbeterplan op. Het verbeterplan moet binnen 3 maanden leiden tot het behalen van de KPI. Indien na 3 maanden de KPI nog niet is behaald, krijgt Opdrachtnemer een eenmalige redelijke hersteltermijn van maximaal 2 maanden. Blijft de KPI na deze termijn onvoldoend, dan is Opdrachtgever gerechtigd:

	- De Wachtkamerregeling in te stellen; - Een alternatieve Opdrachtnemer aan te stellen; - In het uiterste geval de Raamovereenkomst te ontbinden.
--	---

Eisen 10. Goed Werkgeverschap

Eis 10.1	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere Inhuurovereenkomsten geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een medewerker zal opleggen, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken danwel de medewerker kan benadelen.
Eis 10.2	Opdrachtnemer garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere Inhuurovereenkomsten geen beperkende bedingen zal opleggen aan de Toeleverancier wat de dienstverlening aan Opdrachtgever kan beperken danwel de Toeleverancier kan benadelen.
Eis 10.3	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om na beëindiging van deze Raamovereenkomst eerder ingehuurd medewerkers opnieuw in te huren. Kortom: er kan nooit sprake zijn van een concurrentiebeding.
Eis 10.4	Opdrachtnemer dient per type inhuur proportionele inhuurvoorwaarden door te leggen en te hanteren (Toeleveranciers, Zzp, etc.).

Eisen 11. Overname

Eis 11.1	Opdrachtgever is altijd gerechtigd rechtstreeks met de medewerker een dienstverband aan te gaan. Indien deze wens bestaat, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer met elkaar in gesprek om maatwerkafspraken te maken, bijvoorbeeld ten aanzien van een eventuele compensatie aan een Toeleverancier. In dit geval dient door Opdrachtnemer transparant gemaakt te worden dat deze overnamevergoeding daadwerkelijk ten goede komt van de Toeleverancier. Voor Detavast geldt dat hier bij start al specifieke afspraken gemaakt worden over een eventuele overname waardoor hierbij sprake zal zijn van kosteloze overname.
Eis 11.2	Voor alle functies geldt dat uitzendkrachten kosteloos kunnen worden overgenomen na 1.040 gewerkte uren.

Eisen 12. Facturatie

Eis 12.1	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer wekelijks achteraf na verrichting en acceptatie van de urendeclaratie van Uitzendkrachten een verzamelfactuur per organisatieonderdeel met specificatie op factuur of kostenoverzicht van uren, ORT-toeslag, reiskosten.
Eis 12.2	Voor de verloning van de uitzendmedewerkers levert RWM een aantal gegevens aan. Verwerking van deze gegevens vindt plaats in overleg in de implementatieperiode.
Eis 12.3	Onder vermelding van de Raamovereenkomst verzendt Opdrachtnemer na volledige verrichting en acceptatie een maandfactuur per aanvullende opdracht, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is overeengekomen.
Eis 12.4	Een factuur bevat minimaal de volgende gegevens: <u>Gegevens Opdrachtnemer</u> • Bedrijfsnaam • Adres

	• Telefoonnummer • KvK-nummer • Btw-nummer • IBAN-rekeningnummer • Debiteurnummer <u>Gegevens de Opdrachtgever</u> • Organisatienaam • Adres • Organisatie-eenheid aangegeven door RWM <u>Factuur gegevens</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Ordernummer/bestelnummer • Periode waar de factuur betrekking op heeft • Totaal factuurbedrag exclusief btw • Btw-percentages • Btw-bedrag factuur • Totaal factuurbedrag inclusief btw • Btw-nummer • G-rekening • G-rekening bedrag en percentage toegepast <u>Kostenoverzicht als bijlage</u> Gegevens zoals gespecificeerd in de eis m.b.t. het kostenoverzicht. De definitieve inhoud en opmaak van de verzamelfacturen wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de aanbestedende dienst en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 12.5	<u>Een factuur of bijhorend kostenoverzichten bevat minimaal de volgende gegevens per organisatorische eenheid per week:</u> • Factuurdatum • Factuurnummer • Periode waar het kostenoverzicht betrekking op heeft • Naam van de opdrachtverstrekker (indien van toepassing) • Opslagpercentage per eenheid zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst • Aantal per onderdeel zoals opgenomen in de Bijlage Prijzen behorende bij de raamovereenkomst • Totaal kosten (incl. en excl. btw) • In het geval van een aanvullende opdracht een kopie van de door de Opdrachtgever goedgekeurde offerte • Naam en telefoonnummer contactpersoon Opdrachtnemer • Per medewerker: ○ Aantal gewerkte uren per dag

	○ Gehanteerde ORT-toeslagen per dag ○ Reiskosten per dag De definitieve inhoud en opmaak van de kostenoverzichten wordt gedurende de implementatiefase in overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.
Eis 12.6	Facturen worden wekelijks uitsluitend digitaal in pdf-formaat gestuurd aan administratie@rwm.nl .
Eis 12.7	De betalingstermijn is 30 kalenderdagen na ontvangst van de (correcte) factuur.
Eis 12.8	Indien een factuur niet voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden wordt de Opdrachtnemer hiervan binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk op de hoogte gebracht. De betreffende factuur wordt pas in behandeling genomen op het moment dat deze voldoet aan de in de aanbestedingsstukken genoemde voorwaarden, of de betreffende factuur kan behandeld worden met een kleine aanpassing middels deelcreditering.
Eis 12.9	De Opdrachtgever is gerechtigd om indien er sprake is van door Opdrachtnemer verschuldigde bedragen (crediteringen) welke niet tijdig zijn voldaan door Opdrachtnemer, deze te verrekenen met bedragen die Opdrachtnemer verschuldigd is aan de Opdrachtgever. Hiervoor dient na 4 weken een betalingsherinnering te worden verstuurd door opdrachtnemer.
Eis 12.10	Indien de Opdrachtgever een factuur zonder geldige reden niet binnen het verstrijken van de betalingstermijn heeft voldaan, kan Opdrachtnemer van rechtswege de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119b lid 1 BW in rekening te brengen. De rentevergoeding wordt berekend over de vordering van Opdrachtnemer.
Eis 12.11	De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd de door Opdrachtnemer verzonden facturen door een door de Opdrachtgever aan te wijze onafhankelijke accountant, als bedoeld in artikel 2:393 lid 1 BW, op juistheid te laten controleren.
Eis 12.12	Indien de Opdrachtgever gebruik maakt van een accountantscontrole zal Opdrachtnemer de betrokken accountant inzage in zijn boeken en bescheiden verlenen en deze alle gegevens en informatie verstrekken die deze verlangt. De controle is vertrouwelijk en strekt zich niet verder uit dan voor het verifiëren van de facturen is vereist. De accountant brengt zijn rapportage zo spoedig mogelijk aan beide partijen uit.
Eis 12.13	De kosten van het accountantsonderzoek komen voor rekening van de Opdrachtgever, tenzij uit het onderzoek van de accountant blijkt dat de factu(u)r(en) niet juist dan wel onvolledig is/zijn, in welk geval bedoelde kosten voor rekening van Opdrachtnemer komen.
Eis 12.14	Optioneel: Opdrachtnemer factureert vanuit één centraal punt (één juridische entiteit, namelijk de oorspronkelijke Inschrijver aan wie de Raamovereenkomst is gegund en op wiens naam deze is gesteld dan wel de penvoerder van de Combinatie (indien de Inschrijving is gedaan door een Combinatie). Het is niet toegestaan dat eventuele door Opdrachtnemer ingezette Onderaannemers of Toeleveranciers rechtstreeks aan Opdrachtgever een factuur sturen.

Eisen 13. Duurzaamheid

Eis 13.1	De uitvoering van de opdracht moet minimaal voldoen aan de in Nederland geldende wettelijke voorschriften op het gebied van arbeidsomstandigheden, milieu, ergonomie en veiligheid.
-----------------	---

Eis 13.2	Opdrachtnemer weegt bij de selectie van Kandidaten in het kader van duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen ten minste de factor mee Woon-werkafstand.
-----------------	---