

## Bijlage VII - Programma van Eisen

---

Een eis heeft een uitsluitend karakter: het niet voldoen aan een eis is voor Opdrachtgever aanleiding de Inschrijving uit te sluiten van verdere beoordeling.

Inschrijver moet onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord gaan met alle eisen. Met het indienen van een Inschrijving en hiermee ondertekening van UEA-formulier in het kader van deze aanbesteding gaat Inschrijver zonder enig voorbehoud akkoord met onderstaande eisen.

1. Dienstverlening	
Eis 1.	Opdrachtnemer voldoet altijd aan de wettelijke eisen die direct of indirect op de uitvoering van de betrokken werkzaamheden van toepassing zijn.
Eis 2.	Opdrachtgever heeft behoefte aan uitzenddienstverlening (op basis van ABU en NBBU cao). 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 Opdrachtgever af over de definitieve gewenste invulling van het proces voor instroom van Uitzendkrachten.
Eis 3.	Opdrachtnemer hanteert voor Opdrachtgever een single point of contact, met een telefonische bereikbaarheid op werkdagen tussen 08:30 en 17:30 uur.
Eis 4.	Opdrachtnemer biedt Uitzendkrachten laagdrempelige fysieke contactmogelijkheden en ondersteuning, hetzij op een eigen locatie binnen redelijke reisafstand (max. 50 km), hetzij door structurele aanwezigheid op de werklocaties van Opdrachtgever, naast digitale contactmogelijkheden.

<p>Eis 5.</p>	<p>Opdrachtnemer gaat akkoord met onderstaande aanmeldingsprocedure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voor spoedopdrachten moet binnen 3 werkdagen na de aanvraag minimaal 1 geschikte kandidaat aangeboden worden.</li> <li>• Voor reguliere opdrachten moet binnen 5 werkdagen minimaal 1 geschikte kandidaat aangeboden worden. Opdrachtnemer mag alléén gemotiveerd afwijken van deze termijn als zij in staat is een betere kandidaat aan te bieden. Dit moet concreet gemaakt worden en binnen 24 uur na de aanvraag gecommuniceerd worden met Opdrachtgever.</li> <li>• Als sprake is van een door Opdrachtgever bevestigde opdracht, volgt binnen 8 kantooruren na bevestiging een Nadere Overeenkomst (plaatsingsbevestiging) van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.</li> <li>• Als Opdrachtnemer niet in staat is (een) kandida(a)t(en) aan te bieden, meldt zij dat aan Opdrachtgever binnen 8 kantooruren na ontvangst van de aanvraag. Als Opdrachtnemer niet kan voldoen aan de aanvraag, dan heeft Opdrachtgever het recht om de aanvraag elders uit te zetten.</li> </ul> <p>Bijbehorende KPI's zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 95% van de aanvragen levert ten minste 1 geplaatste kandidaat op.</li> <li>2. Van 100% van de aanvragen vindt binnen 8 kantooruren terugkoppeling plaats over correcte ontvangst van de aanvraag.</li> <li>3. Voor een spoedopdracht geldt in 90% van de aanvragen dat binnen 3 werkdagen minimaal 1 geschikte kandidaat aangeboden wordt.</li> <li>4. Voor reguliere aanvragen geldt dat in 90% van de aanvragen binnen 5 werkdagen minimaal 1 geschikte kandidaat aangeboden wordt.</li> <li>5. Als Opdrachtnemer voorziet dat er geen invulling kan worden gegeven aan de aanvraag, zal in 100% van de gevallen binnen 8 kantooruren na ontvangst van de aanvraag dit gecommuniceerd worden met Opdrachtgever.</li> </ol> <p>Als één of meerdere KPI's niet gehaald worden, geldt de afspraak zoals omschreven in eis 54.</p>
<p>Eis 6.</p>	<p>Opdrachtnemer zal in elk geval de volgende documenten opvragen, bewaren en actueel houden:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Een door de Uitzendkracht getekende verklaring met betrekking tot geheimhouding (als dat van toepassing is op de functie);</li> <li>2. Verklaring Omtrent het Gedrag;</li> <li>3. Kopieën van relevante diploma's en certificaten;</li> <li>4. Kopie ID.</li> </ol>
<p>Eis 7.</p>	<p>Opdrachtnemer vraagt voor iedere Uitzendkracht de voor de functie benodigde VOG (s) aan en controleert deze. Opdrachtgever betaalt de VOG; Opdrachtnemer factureert deze separaat zonder opslag bij Opdrachtgever. Als dat gewenst is zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever een extra toetsing laten uitvoeren ten behoeve van de integriteitseisen. De kosten hiervan zijn voor rekening van Opdrachtgever, Opdrachtnemer factureert separaat zonder opslag de kosten bij Opdrachtgever.</p>
<p>Eis 8.</p>	<p>Uitzendkracht mag starten zodra een VOG aangevraagd is. Opdrachtnemer bewaakt actief dat de VOG wordt afgegeven voor de Uitzendkracht en informeert direct Opdrachtgever hierover.</p>

	Bij het niet ontvangen van een VOG binnen een termijn van 6 weken, wordt de inzet van de Uitzendkracht direct beëindigd.
Eis 9.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat iedere Uitzendkracht voor het gebruik van digitale middelen een ondertekende gebruikersovereenkomst ondertekent, waarin afspraken over gebruik en retournering zijn vastgelegd.
Eis 10.	Als Opdrachtgever dit wenst, draagt Opdrachtnemer zorg voor een integriteitstoetsing (opvragen en controleren kwalificaties, geheimhoudingsverklaring, legitimatiebewijs en Integriteitsverklaring externen). De resultaten van de screening worden vastgelegd in het systeem van de Opdrachtnemer.
Eis 11.	Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat zij voldoet aan de Wet Arbeid Vreemdelingen. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat haar tijdelijk personeel in het bezit is van een geldig paspoort/ID-kaart en - als het van toepassing is - een geldige verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning, vóórdát de betreffende Uitzendkracht met zijn/haar werkzaamheden start. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning moeten vooraf aan worden aangeleverd bij Opdrachtgever. Voor tijdelijk personeel van buiten de EER (Europees Economische Ruimte) en Kroatië moet altijd een tewerkstellingsvergunning aanwezig zijn.
Eis 12.	Opdrachtnemer informeert de Uitzendkracht, voordat hij/zij met de werkzaamheden start, over de beroepskwalificaties. Waar nodig geeft Opdrachtgever schriftelijk informatie of een instructie (bijvoorbeeld in verband met veiligheid/ arbo-wet).
Eis 13. (a)	Opdrachtnemer handelt volgens de cao voor Uitzendkrachten en de Arbowet, om te waarborgen dat Uitzendkrachten onder gezonde en veilige omstandigheden hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. Opdrachtgever faciliteert een veilige en ergonomisch verantwoorde werkplek voor ingehuurde Uitzendkrachten.
Eis 13. (b)	Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat zij voldoet aan alle verplichtingen die voortvloeien uit de AVG. Vanuit de AVG-definities wordt Opdrachtnemer gezien als “verantwoordelijke” en hierdoor is een verwerkersovereenkomst niet noodzakelijk.
Eis 14.	Afhandeling van het vacatureproces (van aanvraag tot invulling) tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verloopt digitaal, ondersteund door persoonlijke contact met de vaste contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beschikt over een systeem (bijvoorbeeld een portal) waarmee deze digitale afhandeling mogelijk is.
Eis 15.	Als de Uitzendkracht langer dan vier weken afwezig zal zijn of volledig stopt, beoordeelt Opdrachtgever of vervanging nodig is. Opdrachtnemer zorgt op verzoek van Opdrachtgever voor passende vervanging. Hierbij geldt hetzelfde tarief. Binnen maximaal 3 werkdagen na verzoek tot vervanging moet een vervangende kandidaat worden aangeboden. Als Opdrachtnemer niet in staat is (een) kandida(a)t(en) aan te bieden, dan geeft zij dit z.s.m. aan bij Opdrachtgever.  De bijbehorende KPI is: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In 95% van de gevallen zorgt Opdrachtnemer voor vervanging van de externe medewerker binnen maximaal 3 werkdagen, na verzoek tot vervanging.</li> </ul> Als de KPI niet behaald wordt, geldt de afspraak zoals omschreven in eis 54.

Eis 16.	Met betrekking tot het ziekterisico van de Uitzendkracht geldt dat het ziekterisico volledig voor rekening van Opdrachtnemer komt. Opdrachtgever is niet verplicht tot het te werk stellen van een re-integrerende medewerker die werkzaam was bij Opdrachtgever.
Eis 17.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan in een zogenaamde makelaarsconstructie te opereren.
Eis 18.	Het is Opdrachtnemer toegestaan te werken met een zogeheten doorleensconstructie, zolang hiermee voldaan wordt aan wet- en regelgeving en alle punten binnen het Programma van Eisen.
Eis 19.	Opdrachtgever kan een lopende opdracht van een Uitzendkracht in fase b tussentijds beëindigen: a) Regulier: bij afloop van het werk of verminderde inzet, met een opzegtermijn van maximaal 4 weken. b) Per direct: in het geval sprake is van een dringende reden die onmiddellijke beëindiging rechtvaardigt, zoals ernstige wanprestatie, schending van wet- en regelgeving, fraude, veiligheidsincidenten of verlies van vereiste certificeringen. Na beëindiging zijn geen kosten verschuldigd, anders dan de daadwerkelijk gewerkte uren tot de beëindigingsdatum (geen doorbelasting van niet-gewerkte uren, afkoopbedragen of boetes). Opdrachtnemer waarborgt dat verplichtingen uit de arbeidsrelatie met de betreffende Uitzendkracht geen aanvullende kosten of beperkingen voor Opdrachtgever veroorzaken na het einde van de opdracht.
Eis 20.	Opdrachtnemer werkt mee aan kosteloze overname van een Uitzendkracht door Opdrachtgever zodra de Uitzendkracht binnen de looptijd van de Raamovereenkomst ten minste 936 uur heeft gewerkt. Als Opdrachtgever de Uitzendkracht eerder wil overnemen, geldt een overnamevergoeding in het geval de Uitzendkracht dezelfde rol of een soortgelijke rol blijft vervullen na overname. Onder een soortgelijke functie wordt verstaan een functie met minimaal 70% overlappende taken en verantwoordelijkheden. De vergoeding is dan (936 uur minus het aantal gewerkte uren) x 25% van het uurtarief exclusief btw. In het geval de Uitzendkracht een andere rol gaat vervullen na overname, dan vervalt de overnameregeling en is geen vergoeding verschuldigd aan Opdrachtnemer. Een andersoortige functie heeft minder dan 70% overlap in taken en verantwoordelijkheden. De regeling geldt voor interne en externe vacatures bij Opdrachtgever en blijft van toepassing tot één maand na beëindiging van de inzet van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever.
Eis 21.	Als een Uitzendkracht zich schuldig maakt aan plichtsverzuim in de terminologie van de rechtspositieregeling van Opdrachtgever, kan dat reden zijn voor onmiddellijke opzegging van de opdracht. Daadwerkelijk gewerkte uren worden altijd door Opdrachtgever betaald.
Eis 22.	Opdrachtnemer zorgt dat zij, bij inzet van Uitzendkrachten in fase B en C, tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever mogelijk maakt, met een opzegtermijn van maximaal 10 werkdagen. Deze bepaling geldt in situaties waarin het werk eerder eindigt, bij een reorganisatie, of als de inzet om andere redenen niet langer noodzakelijk is.
Eis 23.	Lopende uitzendopdrachten onder de huidige raamovereenkomst worden gerespecteerd tot de overeengekomen einddatum. Uiterlijk 1 april 2027 eindigen alle lopende opdrachten bij de huidige opdrachtnemer. Wanneer verlenging van de opdracht gewenst is, wordt een nieuwe aanvraag uitgezet bij de nieuwe Opdrachtnemer, waarbij een regulier selectieproces wordt

	doorlopen. Hierbij wordt de zittende Uitzendkracht desgewenst meegenomen in het selectieproces.
Eis 24.	De nieuw af te sluiten Raamovereenkomst gaat in op 1 januari 2027. Opdrachtnemer garandeert dat alle dienstverlening vanaf 1 januari 2027 door Opdrachtnemer overgenomen en uitgevoerd kan worden.
Eis 25.	Opdrachtnemer erkent dat sommige deelnemende opdrachtgevers nog lopende raamovereenkomsten hebben met andere leveranciers, vaak voor specialistische functies. Deze overeenkomsten worden gerespecteerd. Deelnemende opdrachtgevers behouden het recht om: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. een nieuwe raamovereenkomst te sluiten met een andere partij buiten deze aanbesteding;</li> <li>2. opdrachten onder te brengen binnen de raamovereenkomst die voortkomt uit deze aanbesteding.</li> </ol> Opdrachtnemer accepteert dat deze keuzevrijheid geen exclusiviteit garandeert en geen aanspraak geeft op opdrachten.
Eis 26.	Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na startdatum implementatie Opdrachtgever een helder en duidelijk implementatieplan, inclusief een realistische tijdsplanning. Opdrachtnemer heeft tijdens de implementatieperiode de regie en stelt middelen beschikbaar die nodig zijn voor een succesvolle implementatie.
Eis 27.	Kosten van Opdrachtnemer voor de implementatie kunnen niet apart worden doorberekend aan Opdrachtgever.
Eis 28.	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst stelt Opdrachtnemer alles in het werk om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een (eventueel) nieuwe opdrachtnemer. Alle gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst in bezit heeft, worden direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld, rekening houdend met AVG.
Eis 29.	Opdrachtnemer stelt zich tijdens de gehele looptijd van de Raamovereenkomst (inclusief verlengingen) constructief en als partner op, in het geval (E)HRM proces- of systeemintegratie van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gewenst zijn. Het is Opdrachtgever te doen om het optimaal benutten van digitale processen en systemen aan de zijde van Opdrachtgever, bijvoorbeeld (API) koppeling met E-HRM systeem. Afstemming, aanpak en financiering zullen in goed onderling overleg plaatsvinden.
Eis 30.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de af te sluiten Raamovereenkomst vanuit deze aanbesteding wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, Opdrachtnemer actief en zonder het berekenen van kosten meewerkt aan de eventuele transitie van Uitzendkrachten naar de (eventueel) nieuwe opdrachtnemer.

Eis 31.	<p>Aan het einde van de looptijd van de Raamovereenkomst werkt Opdrachtnemer, in het geval zij niet de nieuwe Opdrachtnemer is, kosteloos mee aan een goede overdracht van kennis, ervaring en dossiers aan een volgende Opdrachtnemer, rekening houdend met actuele wetgeving.</p> <p>Bij het einde van de Raamovereenkomst zullen, in het geval dat aan de orde is, lopende Nadere Overeenkomsten worden uitgediend tot de einddatum van de Nadere Overeenkomst, binnen de in de Raamovereenkomst overeengekomen en vastgestelde kaders. Daarna kan een Nadere Overeenkomst niet meer worden verlengd.</p> <p>Als geen einddatum is opgenomen in de Nadere Overeenkomst die nog onder de vorige Raamovereenkomst valt, dan wordt de Nadere Overeenkomst zes maanden na ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst daar waar mogelijk opgezegd door Opdrachtgever en wordt de Uitzendkracht en/of de Nadere Overeenkomst naar hun keuze ondergebracht bij de nieuwe opdrachtnemer.</p>
<b>2. Beloning Uitzendkrachten</b>	
Eis 32.	Opdrachtnemer belooft/verloont haar Uitzendkracht vanaf de eerste werkdag volgens de salarisschalen uit de Rechtspositieregeling van de deelnemers aan de aanbesteding.
Eis 33.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden vanuit uit cao-wijzigingen (zowel de cao voor Uitzendkrachten als de cao geldend bij de deelnemers aan de aanbesteding). Opdrachtgever wordt altijd vooraf schriftelijk geïnformeerd met betrekking tot wijzigingen.
Eis 34.	<p>De beloning van de Uitzendkracht volgens de cao's van de deelnemers aan de aanbesteding is alleen samengesteld uit de navolgende elementen, overeenkomstig de bepalingen, zoals die gelden in de Rechtspositie van de deelnemers aan de aanbesteding:</p> <p>a. Opdrachtnemer biedt Uitzendkrachten gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden volgens cao voor Uitzendkrachten. Opdrachtgever verstrekt tijdig en volledig alle relevante informatie over de geldende arbeidsvoorwaarden en bedrijfsregelingen aan de opdrachtnemer.</p> <p>b. Opdrachtnemer past bedrijfsspecifieke regelingen van Opdrachtgever uitsluitend toe als deze door opdrachtgever bij de aanvraag of goedkeuring expliciet zijn aangegeven. De toepassing van een aantal (bedrijfs)regelingen is maatwerk per Uitzendkracht en wordt niet automatisch toegepast op alle inzet.</p>
Eis 35.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het registreren en beheren van verlofaanvragen en verlofopnames van de ingezette Uitzendkrachten in haar eigen systeem.
Eis 36.	<p>Reiskosten voor (in opdracht te maken) dienstreizen en voor woon-werkverkeer worden naar wens vergoed op basis van de betreffende regeling van Opdrachtgever. De vergoeding wordt volledig uitbetaald aan de Uitzendkracht zonder dat Opdrachtnemer hiervoor kosten in rekening brengt. Dat betekent dat vergoedingen vrij van loonheffing en premies gedeclareerd worden, mits de regeling van Opdrachtgever dit toestaat. Voor zover andere vergoedingen loonheffingsplichtig of premieplichtig zijn, kunnen deze doorberekend worden aan Opdrachtgever, maar zonder verdere opslag (marge).</p> <p>Deze kosten worden separaat doorberekend naar Opdrachtgever.</p>
Eis 37.	Alle prijswijzigingen die een direct gevolg zijn van overheidsmaatregelen en/of cao-wijzigingen en verband houden met sociale premies, loonbelasting ed. en waarbij de loonkostenfactor wijzigt, mag Opdrachtnemer zonder schriftelijke goedkeuring van

	Opdrachtgever vooraf doorvoeren. Opdrachtnemer moet Opdrachtgever zo snel mogelijk informeren over aankomende wijzigingen. Doorgevoerde wijzigingen moeten binnen vijf werkdagen per e-mail aan Opdrachtgever worden gestuurd, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd.
<b>3. Opleidingen</b>	
Eis 38.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Uitzendkrachten toegang hebben tot scholingsmogelijkheden die minimaal gelijkwaardig zijn aan die van medewerkers bij Opdrachtgever, in overeenstemming met de cao voor Uitzendkrachten. Scholing wordt afgestemd op de functie en inzetduur en kan zowel door Opdrachtgever als door Opdrachtnemer worden geïnitieerd.
Eis 39.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Uitzendkracht beschikt over de juiste opleiding, competenties en certificaten, zoals gevraagd door Opdrachtgever. De kosten voor het up-to-date houden van het opleidingsniveau en bestaande certificaten met een beperkte geldigheidsduur, komen voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 40.	Op verzoek van Opdrachtgever kan een Uitzendkracht worden gevraagd een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een dergelijke aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtgever en de kosten van de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtnemer, in het geval na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding - die ook toepasbaar kan zijn bij een andere Opdrachtgever - noodzakelijk is en Opdrachtgever daarom vraagt.
<b>4. Prijsstelling en commerciële eisen</b>	
Eis 41.	De inschrijving van Opdrachtnemer is in de Nederlandse taal en de gehanteerde tarieven zijn in Euro exclusief btw.
Eis 42.	Opdrachtgever verplicht zich aan Opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding per uur te betalen voor de daadwerkelijk gewerkte uren van de Uitzendkracht. De door Opdrachtnemer gefactureerde uren moeten vooraf door Opdrachtgever geaccordeerd zijn. Daadwerkelijk gewerkte uren worden altijd door Opdrachtgever betaald.
Eis 43.	Feestdagen uit de cao van Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
Eis 44.	De inschrijving bevat een volledig ingevuld prijsinvulformulier. De omrekenfactor staat tijdens het eerste jaar van de Raamovereenkomst vast. De bureaumarges kunnen na het eerste contractjaar één keer per jaar per 1 januari worden bijgesteld, zoals voorgeschreven in artikel 7 van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer levert voordat de nieuwe tarieven worden doorgevoerd een overzicht van de nieuw te hanteren tarieven bij Opdrachtgever aan, inclusief onderbouwing. Aanpassingen van de bureaumarge naar aanleiding van wijzigingen in het CBS-indexcijfer, zowel verlagingen als verhogingen, moeten uiterlijk vóór 1 november schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd bij Opdrachtgever worden aangeleverd.

	Wanneer het voorstel tot prijsaanpassing niet voor 1 november is ingediend, vervalt het recht op indexering. Bij het niet melden van een prijsverlaging is Opdrachtnemer verplicht deze prijsverlaging met terugwerkende kracht door te voeren.
<b>5. Communicatie en evaluatie</b>	
Eis 45.	Opdrachtnemer heeft jaarlijks een gezamenlijk strategisch overleg met alle deelnemers. In dit overleg worden strategische/beleidskwesties behandeld. Hoe dit overleg wordt vormgegeven, wordt na gunning met Opdrachtnemer afgestemd.
Eis 46.	Er vindt structureel overleg plaats tussen de accountmanager van Opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever. De frequentie hiervan wordt tijdens de implementatieperiode bepaald: het uitgangspunt is dat dit vier keer per jaar zal zijn. Tijdens dit gesprek wordt op basis van de ontvangen managementrapportage van Opdrachtnemer en de managementinformatie van de Opdrachtgever afgelopen periode geëvalueerd. Daarnaast is er een jaarlijks strategisch overleg plaatsvinden waarin onder andere ontwikkelingen bij Opdrachtnemer, bij Opdrachtgever en binnen de branche, de inzet van SROI (Social Return on Investment) en verbetervoorstellen besproken worden.
Eis 47.	Opdrachtnemer heeft periodiek (minimaal 1 keer per half jaar en/of op verzoek van Opdrachtgever) operationeel overleg met alle deelnemers afzonderlijk. In dit overleg worden lopende zaken behandeld.
Eis 48.	Opdrachtgever vindt een goede communicatiestructuur heel belangrijk. Opdrachtnemer stelt voor de onderhavige opdracht een accountteam ter beschikking waarin één verantwoordelijke contactpersoon (hierna te noemen accountmanager) wordt benoemd, die de contacten onderhoudt over de uitvoering van de werkzaamheden en werking van de overeenkomst.
Eis 49.	De accountmanager van Opdrachtnemer heeft een toereikende volmacht om afspraken te maken die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op tijd in het geval er sprake is van opvolging/vervanging van de accountmanager: uiterlijk één maand van tevoren. Bij tijdelijke afwezigheid van de accountmanager vanwege bijvoorbeeld vakantie of ziekte moet er altijd een vervanger worden aangewezen, die bekend is met Opdrachtgever en met de gemaakte afspraken.
Eis 50.	Opdrachtgever heeft het recht om een vervangende accountmanager aan te vragen als de samenwerking niet goed verloopt.

Eis 51.	<p>Opdrachtnemer verstrekt bij plaatsing van Uitzendkracht een digitale bevestiging aan Opdrachtgever met tenminste de volgende informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Naam van de Uitzendkracht</li> <li>2. In welke salarisschaal van Opdrachtgever de Uitzendkracht werkzaam is</li> <li>3. Afdeling en leidinggevende</li> <li>4. Aan opdracht gekoppelde kostenplaats Opdrachtgever</li> <li>5. Startdatum opdracht</li> <li>6. Einddatum opdracht</li> <li>7. Bruto uurloon van de Uitzendkracht</li> <li>8. Fase waarin Uitzendkracht werkzaam is</li> <li>9. Gefactureerde uren (normale inclusief ploegendienst en/of overwerkuren)</li> <li>10. Gefactureerde tarieven (normale inclusief ploegendienst en/of overwerkuren)</li> <li>11. Gefactureerde kosten</li> <li>12. Omzet</li> </ol>
Eis 52.	<p>Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever elk kwartaal tenminste de volgende informatie:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informatie ter onderbouwing van de KPI's genoemd in eis XX en XX</li> <li>2. Omzet totaal, per fase en per deelnemer</li> <li>3. Aantal ontvangen aanvragen</li> <li>4. Aantal plaatsingen</li> <li>5. Aantal niet kunnen plaatsen c.q. ingetrokken</li> <li>6. Voorzieningspercentage</li> <li>7. Aantal CV voorgesteld per vacature</li> <li>8. Doorlooptijd plaatsingen</li> <li>9. Ziekteverzuim percentage</li> <li>10. Klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid (minimale respons van 60%).</li> </ol> <p>De rapportage wordt besproken in het tactisch overleg.</p>
Eis 53.	<p>De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever additionele kosten in rekening brengt.</p>
Eis 54.	<p>De voortgang op gemaakte afspraken en KPI's wordt tijdens het tactisch overleg besproken. Als het niet behalen van afspraken c.q. KPI's binnen de invloed van Opdrachtnemer ligt, dan levert Opdrachtnemer een verbeterplan aan. In dit plan staat minimaal vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toelichting op de (dreigende) overschrijding van de norm.</li> <li>• SMART geformuleerd plan van aanpak met de relevante verbeteracties en mijlpalen.</li> <li>• Formele rapportagemomenten naar Opdrachtgever over de voortgang van de verbeteracties en de te behalen mijlpalen.</li> <li>• Indien nodig de planning van een extra meetmoment om de effectiviteit van het verbeterplan te meten.</li> <li>• Een verbeterplan wordt opgeleverd binnen een in gezamenlijkheid nader overeen te komen termijn.</li> </ul> <p>Wanneer het niet behalen van de afspraken buiten de invloed van Opdrachtnemer ligt, dan zal Opdrachtnemer na vaststelling van de oorzaak Opdrachtgever van advies voorzien om de eventuele impact te minimaliseren.</p>

Eis 55.	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Uitzendkrachten die bij Opdrachtgever werkzaam zijn. Deze moeten beschikbaar zijn, in lijn met de wettelijke bewaarvoorschriften en -termijnen. Alle documenten en gegevens worden, volgens de AVG, opgeslagen en bewaard.
Eis 56.	Opdrachtnemer voldoet aan de Wet op de Identificatieplicht. Alle Uitzendkrachten moeten zich (altijd) kunnen identificeren met een paspoort/ID-kaart. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Uitzendkracht tijdens het sollicitatiegesprek – maar ook op de eerste werkdag - een paspoort/ID-kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
Eis 57.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om ongevraagd acquisitie te plegen bij de deelnemers aan deze aanbesteding; ook niet als het om andersoortige dienstverlening gaat.
Eis 58.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever op tijd over ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor Opdrachtgever. Denk aan reorganisaties, fusies, overnames, de impact van wettelijke maatregelen. Zulke ontwikkelingen kunnen aanleiding zijn voor Opdrachtgever om de Raamovereenkomst te beëindigen.
Eis 59.	Opdrachtnemer biedt Opdrachtgever tijdens de contractperiode inzicht in lopende en afgeronde uitvragen van Opdrachtgever, via het digitaal en/of online platform van Opdrachtnemer.
<b>6. Urenverwerking en facturatie</b>	
Eis 60.	Urenverantwoording verloopt via het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer stelt haar urenregistratiesysteem beschikbaar voor de urenverantwoording van de Uitzendkrachten. Hierin houdt Opdrachtnemer ook de verlofregistratie bij van de Uitzendkracht. Opdrachtnemer zorgt voor instructie aan haar Uitzendkrachten om (uren)declaraties en verlof in te kunnen voeren in haar urenregistratiesysteem. Als dat gewenst is, geeft Opdrachtnemer ook een instructie aan medewerkers van Opdrachtgever. De urenregistratie van de Uitzendkrachten moet wekelijks digitaal aangeboden worden ter controle bij de verantwoordelijke van Opdrachtgever.
Eis 61.	Opdrachtnemer is verplicht Opdrachtgever inzicht te geven in de urenregistratie, zodat Opdrachtgever facturen kan controleren.
Eis 62.	Goedgekeurde onkosten en zakelijke km-vergoedingen moeten in de factuur apart gespecificeerd worden door Opdrachtnemer.
Eis 63.	Facturatie is maandelijks of vierwekelijks aan de specifieke deelnemer. Daadwerkelijk gewerkte uren worden altijd door Opdrachtgever betaald. Exacte afspraken worden tijdens implementatie per deelnemer nader afgesproken.
Eis 64.	Na gunning en als onderdeel van de implementatieperiode wordt per deelnemende organisatie afgestemd hoe de digitale facturatie zal verlopen en welke gegevens bij de facturatie moeten worden vermeld. De facturatie moet voldoen aan de wettelijke vereisten. Opdrachtnemer beschikt over een systeem waarmee digitale facturatie mogelijk is. Betaling door Opdrachtgever vindt plaats binnen 30 dagen.