

Bijlage 1: Programma van Eisen perceel 1 en 2

Door voor deze aanbesteding een Inschrijving in te dienen, verklaart Inschrijver zich onvoorwaardelijk en volledig akkoord met de onderstaande eisen. Eventueel uit onderstaande eisen voortvloeiende kosten dient u te verwerken in uw prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemeen	
1.	ABU / NBBU Opdrachtnemer werkt conform de richtlijnen van de ABU of de NBBU.
2.	Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat zij verantwoordelijk is voor de werving, selectie, het contracteren, begeleiding en beoordeling, loonbetaling, administratie, beëindiging van de opdracht en alle overige werkzaamheden die bij tijdelijke inhuur van toepassing zijn. De kosten hiervan zijn opgenomen in de aangeven omrekenfactoren op het prijzenblad.
3.	Wet- en Regelgeving Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de opdracht te houden aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder – maar niet uitsluitend – de WAB.
4.	Geldende CAO Inschrijver neemt de geldende CAO VO in acht voor de in te zetten kandidaten. Dit betekent dat inschrijver de kandidaten betreffende beloning, inclusief toelagen en onkostenvergoedingen op dezelfde wijze zal behandelen als werknemers die onder de cao vo vallen.
5.	Verwerking van persoonsgegevens Voor zover Leverancier in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens voor Opdrachtgever verwerkt, wordt Leverancier als verwerker in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) aangemerkt. Leverancier is niet gerechtigd om op enig moment de persoonsgegevens die zij ter beschikking krijgt op enigerlei wijze geheel of gedeeltelijk anders te (doen) gebruiken dan voor de uitvoering van de Overeenkomst een en ander behoudens afwijkende wettelijke verplichtingen. Leverancier zal - zo nodig - op eerste verzoek van Opdrachtgever met Opdrachtgever een verwerkersovereenkomst sluiten.
6.	Lopende inhuurovereenkomsten Alle lopende inhuurovereenkomsten worden gecontinueerd tot de einddatum die overeengekomen is met de huidige Opdrachtnemers. Deze inhuurovereenkomsten worden niet nogmaals verlengd door Opdrachtgever. Er vindt geen migratie plaats.
7.	Beëindiging van de Raamovereenkomst Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat, wanneer de af te sluiten Raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden of (van rechtswege) eindigt, reeds bestaande individuele inhuur-overeenkomsten (Nadere opdrachten) voortduren tot de overeengekomen einddatum.

Proces	
8.	Procedure bij inhuuraanvragen Het inhuurproces voor perceel 1 vindt op onderstaande wijze plaats (zie stap 1 tot en met 5). Opdrachtgever is gerechtigd om het inhuurproces gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan te passen. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. <u>Stap 1 – Opstellen inhuuraanvraag</u> De functionaris van Opdrachtgever – teamleider, schooldirecteur of HR medewerker - stelt een aanvraag op. Binnen de inhuuraanvraag worden alle elementen van de tijdelijke opdracht omschreven (o.a. functie, bevoegdheid, looptijd opdracht, aantal klokuren per week incl. extra taakuren, functie-eisen in relatie tot de uit te voeren activiteiten). <u>Stap 2 – Opsturen inhuuraanvraag</u> De aanvrager van Opdrachtgever stuurt de inhuuraanvraag gelijktijdig via een automatische mail vanuit het recruitmentsysteem naar de Opdrachtnemers. Opdrachtnemer hanteert één centraal e-mailadres waar Opdrachtgever de inhuuraanvragen aan kan richten. De Opdrachtnemers geven zo spoedig mogelijk een eerste reactie op de aanvraag. Opdrachtnemer bevestigt de goede ontvangst en geeft aan binnen welk termijn de aanvrager een kandidaat kan verwachten. <u>Stap 3 – Aanleveren kandidaten</u> Opdrachtnemers leveren op basis van het in de aanvraag gestelde functieprofiel (en de daarbij behorende functie-eisen) uiterlijk binnen 72 uur (tijdens werkdagen) één of meerdere gekwalificeerde kandidaten aan bij de aanvrager van Opdrachtgever. Hierbij vermeldt de inhuurpartij de inschaling (functieschaal en trede) en het bijbehorende uurtarief van de aangeboden kandidaat. <u>Stap 4 – Beoordelen en selectiegesprek</u> De aanvrager beoordeelt de ontvangen cv's op basis van de in de aanvraag gestelde eisen. Gekwalificeerde kandidaten krijgen zo spoedig mogelijk te horen of er een selectiegesprek volgt. Kandidaten van Opdrachtnemers die niet voldoen aan de gestelde eisen worden gemotiveerd afgewezen. Op basis van het selectiegesprek bepaalt de aanvrager of de kandidaat ingezet gaat worden binnen Opdrachtgever. Opdrachtnemers waarvan de kandidaat niet ingezet gaat worden, ontvangen hiervan een gemotiveerde afwijzing. Het resultaat wordt zo spoedig mogelijk na het laatste selectiegesprek teruggekoppeld aan Opdrachtnemer. <u>Stap 5 – Inhuur bevestigen</u> De Opdrachtnemer waarvan de kandidaat is geselecteerd bevestigt de inhuur en levert de benodigde administratieve informatie aan: - Persoonsgegevens kandidaat: BSN-nummer, voornaam, roepnaam, voorletters, geboortenaam, nationaliteit, geboorteland, geboorteplaats, telefoonnummer en e-mailadres - Kandidaat bevoegd voor de vakken die hij/zij gaat geven: ja/nee - Nadere afspraken inkoopdracht

Proces	
	Deze informatie wordt binnen 24 uur (tijdens werkdagen) aangeleverd door Opdrachtnemer. NB: Met betrekking tot de VOG van de kandidaat (daadwerkelijke VOG) dient bij voorkeur binnen 24 uur te worden aangeleverd, doch uiterlijk vóór aanvang van de door de kandidaat uit te voeren werkzaamheden. Opdrachtgever is gerechtigd om het inhuurproces gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan te passen. Er wordt daarbij uiteraard niet negatief afgeweken van de termijnen zoals opgenomen binnen deze eis. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken.
9.	Direct doorzetten van kandidaat Doel is om een aanvraag zo snel mogelijk te voorzien met een (of meerdere) geschikte kandidaat/kandidaten. Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat geschikte kandidaten zo spoedig mogelijk worden doorgezet naar en voorgesteld aan de aanvrager van Opdrachtgever en dat dit ertoe kan leiden dat kandidaten die later door Opdrachtnemer(s) worden voorgesteld niet meer in het proces worden meegenomen, omdat voor de invulling van de aanvraag al een geschikte kandidaat is gevonden.
10.	Termijnen Op initiatief van Opdrachtgever kan de gestelde aanlevertermijn verlengd worden. Een eventuele verlenging geldt uniform voor alle Opdrachtnemers. Hierbij worden de minimale termijnen in acht genomen, zoals gesteld in eis i-p-1).
11.	Voorstellen van kandidaat Het voorstellen van een kandidaat gebeurt met minimaal de volgende documenten/onderdelen: - CV met voorletters, achternaam en geboortedatum, waaruit moet blijken dat de kandidaat voldoet aan het functieprofiel en -eisen van Opdrachtgever; - Motivatie en/of korte profielschets van de kandidaat; - Datum waarop de kandidaat beschikbaar is; - Inschaling conform CAO VO; - Uurtarief conform inschaling.
12.	Makelaarsfunctie Indien Opdrachtnemer binnen het eigen netwerk geen geschikte kandidaten kan vinden, dan dient deze een beroep te doen op partners en andere marktpartijen. Opdrachtnemer kan deze kandidaten aanbieden middels een doorleenconstructie. Alle eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen en de door Opdrachtnemer geoffreerde omrekenfactor blijven van toepassing op de doorgeleende arbeidskracht.
13.	Voorbehoud bij geen (geschikte) kandidaten Indien opdrachtnemer(s) niet binnen de afgesproken termijn van 72 uur (zoals opgenomen in eis 8), een of meerdere geschikte kandidaten heeft/hebben voorgesteld, heeft Opdrachtgever het recht om buiten de Raamovereenkomst op zoek te gaan naar passende tijdelijke arbeidskrachten.
14.	Nadere afspraken inkoopopdracht Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van het document Nadere afspraken inkoopopdracht (Nadere opdracht onder de raamovereenkomst; zie bijlage 6 bij Aanbestedingsleidraad). Opdrachtnemer stuurt dit document binnen 24 uur (tijdens werkdagen) na akkoord op de aangeleverde kandidaat door Opdrachtgever, aan Opdrachtgever.

Proces	
	Van het aangaan van een financiële verplichting is pas sprake op het moment dat Opdrachtnemer een door Opdrachtgever verstrekte inkoopopdracht (bevat totale omvang van de inzet van de inhuurkracht op basis van overeengekomen tarief en het aantal uren en een bijlage met de nadere afspraken) met bijbehorend inkoopordernummer heeft ontvangen. Hierna mag door Opdrachtnemer gefactureerd worden. Het document nadere afspraken inkoopopdracht bevat minimaal: - Naam instelling en locatie waar kandidaat te werk is gesteld; - Voor-, Achternaam en geboortedatum tijdelijke arbeidskracht; - Functienaam; - Inhuurperiode; - Aantal klokuren per week; - Inschaling, tarief (uurtarief, bruto uurloon en opslagpercentage). Indien er sprake is van een wijziging in de gegevens van de oorspronkelijke inkoopopdracht dient opdrachtnemer een nieuw document Nadere afspraken inkoopopdracht versturen aan Opdrachtgever. Bijvoorbeeld indien de hoeveelheid uren wordt aangepast. De bestaande inkooporder wordt door Opdrachtgever aangepast conform de nieuwe nadere afspraken. Op het moment dat Opdrachtnemer de gewijzigde inkooporder heeft ontvangen is sprake van het aangaan van een financiële verplichting.

Eisen met betrekking tot tijdelijke arbeidskrachten	
15.	Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) Een tijdelijke arbeidskracht mag bij Opdrachtgever alleen starten met de werkzaamheden wanneer deze beschikt over een VOG, screeningsprofiel 60 onderwijs. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle of de tijdelijke arbeidskracht over de VOG beschikt en dient ervoor te zorgen dat de VOG voor aanvang van de werkzaamheden in bezit is van opdrachtgever. De (kopie van de) VOG mag niet ouder zijn dan 6 maanden. De kosten voor (het opvragen van) de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Mocht de tijdelijke arbeidskracht de VOG niet ontvangen, dan komt de Nadere overeenkomst niet tot stand.
16.	Geheimhoudingsverklaring Alle tijdelijke arbeidskrachten dienen voor de start van de opdracht c.q. werkzaamheden bij Opdrachtgever een geheimhoudingsverklaring te tekenen. Deze verklaring ziet op het werken met persoonsgegevens en wordt aangeleverd door opdrachtgever. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van een ondertekende geheimhoudingsverklaring ligt bij de opdrachtnemer.
17.	Certificeringen en/of bevoegdheden De in te zetten arbeidskrachten beschikken - zowel bij de start van de inhuurperiode als gedurende de gehele looptijd - over alle door Opdrachtgever geëiste opleidingen, certificeringen of bevoegdheden die minimaal vereist zijn voor het uitoefenen van de functie en werkzaamheden. Opdrachtnemer verstrekt het bewijs hiervan op eerste verzoek aan Opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot tijdelijke arbeidskrachten	
18.	Beloning tijdelijke arbeidskrachten Opdrachtnemer belooft de ingehuurde tijdelijke arbeidskracht(en) minimaal volgens de in de inhuuraanvraag aangegeven inschaling, conform de meest recente cao VO. Eventuele verhogingen van het brutoloon vinden plaats conform de van toepassing zijnde cao.
19.	Secundaire arbeidsvoorwaarden Opdrachtgever volgt voor de secundaire arbeidsvoorwaarden van de cao VO. Tijdelijke arbeidskrachten ontvangen eveneens reiskostenvergoeding conform cao VO. De reiskostenvergoeding, gebaseerd op het daadwerkelijk aantal gemaakte reisdagen, mag separaat in rekening worden gebracht en hoeft niet opgenomen te worden binnen de omrekenfactor.
20.	Onbevoegde docenten Beleid van Opdrachtgever is dat alleen bevoegde docenten voor de klas mogen staan. Uitzondering hierop vormt de inzet van LIO-studenten en zij-instromers die zijn gestart met een (duaal) opleidingstraject om hun bevoegdheid te behalen.
21.	Berekenen bruto uurloon Voor het bepalen van het bruto uurloon wordt de CAO VO door Opdrachtgever gehanteerd. Opdrachtnemer dient daarom uit te gaan van de volgende formule: het bruto-maandsalaris behorend bij de afgesproken trede en periodiek delen door 160. Voor het berekenen van het uurloon wordt uitgegaan van een werkweek van 36,86 uur. Omdat niet elke maand hetzelfde aantal weken heeft, wordt eerst het aantal uren per trimester (13 weken) berekend en vervolgens wordt dit aantal gedeeld door 3 (maanden per trimester). Na afronding betekent dit dat een full-time bruto maandsalaris een werkweek van 160 uur vertegenwoordigt.
22.	Pensioen Opdrachtnemer biedt de ingehuurde arbeidskracht, tot aan de AOW-leeftijd, een pensioenregeling conform de ABU/NBBU cao (of minimaal daaraan gelijkwaardig).
23.	Verlofdagen Verlof is alleen mogelijk tijdens schoolvakanties. Alleen bij bijzondere gelegenheden is het, met toestemming van de leidinggevende van Opdrachtgever, mogelijk om aanvullend verlof te nemen.
24.	Studiedagen Van de tijdelijke arbeidskracht wordt in beginsel verwacht dat deze niet deelneemt aan studiedagen, tenzij benoemd in de nadere overeenkomst.
25.	Concurrentie- en relatiebeding Opdrachtnemer hanteert binnen de overeenkomsten met diens tijdelijke arbeidskrachten op geen enkele wijze een concurrentie- en/of relatiebeding richting Opdrachtgever. Er mag alleen sprake zijn van de in dit Programma van Eisen opgenomen overnametermijn of -vergoeding.

26.	Extra uren De tijdelijke arbeidskracht is alleen gerechtigd om uren te werken die de oorspronkelijk overeengekomen omvang overstijgen wanneer dit op voorhand is voorgelegd aan Opdrachtgever en hiervoor toestemming is verleend. Gewerkte uren die de oorspronkelijk overeengekomen omvang overstijgen en niet op voorhand zijn afgestemd met Opdrachtgever kunnen niet worden ingediend en zullen niet worden betaald.
-----	--

Operationeel	
27.	Urenregistratie Opdrachtnemer maakt gebruik van een digitaal urenregistratiesysteem waarmee Opdrachtgever in staat wordt gesteld de urenoverzichten digitaal in te kunnen zien en te accorderen. Bij het invoeren van uren dient Opdrachtnemer rekening te houden met de kostenplaatsen en/of ordernummer van Opdrachtgever. Gedurende de contractperiode kan het proces van urenregistratie worden aangepast, verder geautomatiseerd, in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
28.	Middelen De tijdelijke arbeidskracht ontvangt vanuit Opdrachtgever alle (ICT-)middelen die minimaal vereist zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer hoeft geen verdere middelen ter beschikking te stellen.
29.	Vervangen van tijdelijke arbeidskrachten Opdrachtnemer dient de continuïteit van de bedrijfsvoering/het onderwijs te garanderen indien een reeds ingezette tijdelijke arbeidskracht, om welke reden dan ook, vervangen moet worden. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever met betrekking tot deze vervanging. De vervangende kandidaat heeft minimaal hetzelfde niveau/ervaring als de oorspronkelijke kandidaat. Opdrachtgever mag in dit geval eveneens besluiten om een nieuwe mini-competitie te organiseren tussen Opdrachtnemers. Voor de beoordeling van de vervangende kandidaat zal Opdrachtgever het proces zoals beschreven onder Eis 7 vanaf stap 4 eveneens doorlopen.
30.	Opzegtermijn Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de inhuuropdracht met Opdrachtnemer tussentijds op te zeggen tegen een opzegtermijn van vier weken. Hierop zijn drie uitzonderingen: 1. Na vijf werkdagen verzuim (ook verzuim buiten fase a) van een kandidaat het recht de nadere overeenkomst met de geselecteerde kandidaat onmiddellijk te beëindigen. 2. Beëindiging wegens disfunctioneren: Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde arbeidskracht niet of niet meer aan de functie-eisen voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt en/of er andere dringende gegronde redenen zijn waardoor de inhuuropdracht beëindigd dient te worden, zal Opdrachtgever de inhuuropdracht onmiddellijk beëindigen en in overleg treden met de Opdrachtnemer voor het vervolg. Opdrachtnemer heeft bij beëindiging van de inhuuropdracht geen recht op een (schade-)vergoeding en mag alleen de reeds gewerkte uren factureren.

Operationeel	
	3. No-show: Indien de beoogde tijdelijke arbeidskracht, zonder gegronde redenen, niet aanwezig is op het overeengekomen moment, dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de Nadere overeenkomst per direct te beëindigen. Opdrachtnemer heeft in dit geval geen recht op een (schade) vergoeding.
31.	Wijzigen van uren Het wijzigen van de ureninzet moet in alle gevallen mogelijk zijn, met in achtneming van de opzegtermijn zoals omschreven in eis 31.
32.	Verlengen inhuuropdrachten Opdrachtgever is gerechtigd om inkoopopdrachten na afstemming en in overleg met Opdrachtnemer te verlengen. Er is geen sprake van een automatische verlenging van opdrachten.
33.	Overnametermijn Opdrachtgever is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer, na een inzet van 1040 gefactureerde uren of een maximale inhuurtermijn van 12 maanden, de ingehuurd arbeidskracht in dienst te nemen zonder dat Opdrachtgever hiervoor een vergoeding aan Opdrachtnemer verschuldigd is. Indien Opdrachtgever een tijdelijke arbeidskracht in dienst wil nemen vóórdat de 1040 uur zijn bereikt wordt de volgende formule toegepast: <u>Resterende uren tot 1040 (of naar rato bij deeltijd inzet) * 20% van het van toepassing zijnde uurtarief = Overnamevergoeding</u> Opdrachtnemer hanteert geen beperkende voorwaarden richting Opdrachtgever, noch richting de arbeidskracht, met betrekking tot zijn of haar inzet bij Opdrachtgever, zoals geen concurrentiebeding en/of relatiebeding ten aanzien van indiensttreding bij Opdrachtgever.
34.	Overnametermijn - Berekening De overnametermijn voor een tijdelijke arbeidskracht geldt stichting breed, en wordt dus berekend op basis van de totale inzet van de ingehuurd arbeidskracht bij één of meerdere instellingen of locaties van Opdrachtgever. Dit betekent dat op basis van de volledige inzet binnen Opdrachtgever wordt bepaald hoeveel uur een tijdelijke arbeidskracht heeft gewerkt, om vervolgens vast te kunnen stellen of deze kosteloos (zie eis 33) overgenomen zou kunnen worden. De overnametermijn van een specifieke tijdelijke arbeidskracht wordt weer 'gereset' op het moment dat de tijdelijke arbeidskracht gedurende een termijn van twaalf aaneengesloten maanden geen werkzaamheden voor Opdrachtgever heeft uitgevoerd.
35.	Overnametermijn – Na beëindiging dienstverband De overnametermijn richting Opdrachtgever geldt tot maximaal zes maanden na het moment dat de tijdelijke arbeidskracht haar/zijn arbeids-/uitzendovereenkomst met Opdrachtnemer beëindigd. Mocht de desbetreffende tijdelijke arbeidskracht dus meer dan zes maanden geen werkzaamheden hebben verricht voor Opdrachtnemer, dan komt Opdrachtnemer voor geen enkele vergoeding in aanmerking. Opdrachtnemer komt eveneens voor geen vergoeding in aanmerking indien de tijdelijke arbeidskracht besluit om bij een andere uitzend- of detacheringsorganisatie in dienst te treden, waarna deze opnieuw wordt ingehuurd door Opdrachtgever.

Financieel	
36.	Tariefstelling Het uurtarief dat door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aangeboden mag worden komt tot stand door het bruto-uurloon conform inschaling CAO VO te vermenigvuldigen met de omrekenfactor (per fase) van Opdrachtnemer. De uitkomst hiervan betreft het maximale uurtarief dat Opdrachtnemer aan Opdrachtgever mag aanbieden en factureren. <u>Uurtarief</u> Opdrachtnemer hanteert een uurtarief, waarin onder andere, maar niet limitatief rekening gehouden is met: - geldend basisloon; - wachtdagen; - reserveringen (vakantiedagen, feestdagen, opleidingsdagen, kort/bijzonder verlof, ziekte, leeglooptdagen) - vakantiegeld - eindejaarsuitkering - wettelijke inhoudingen (WW, PAWW, WW sectorfonds, WAO/WIA basispremie, werkhervattingkas, transitievergoeding incl. sociale lasten, ZVW, pensioen, opleidingen, Sociaal Fonds en Calamiteitenverlof, leegloop, ZW Premie, aanvulling ziekwet); - bureaumarge. Alle verplichtingen en lasten van een ingehuurd arbeidskracht zijn voor rekening van de opdrachtnemer, tenzij dit krachtens enig wettelijk voorschrift aan Opdrachtgever is opgedragen.
37.	Facturatie van uren Opdrachtnemer factureert alleen de daadwerkelijk gewerkte klokuren aan Opdrachtgever. De te factureren klokuren moeten vooraf goedgekeurd worden door Opdrachtgever. Indien tijdelijke arbeidskracht werkzaam is voor meerdere locaties binnen dezelfde instelling, kan dit uitgesplitst op één factuur worden vermeld. Indien tijdelijke arbeidskracht werkzaam is voor meerdere instellingen dient per instelling gefactureerd te worden. Het uitblijven van een goedkeuring op de urenstaat door Opdrachtgever geeft Opdrachtnemer niet het recht om over te gaan tot facturatie op basis van haar eigen administratie. Wanneer goedkeuring uitblijft zal Opdrachtnemer dit signaleren en zo nodig opschalen naar de verantwoordelijke om akkoord te krijgen. Als de Opdrachtgever uitdrukkelijk geen akkoord heeft gegeven op de urenstaat, dan kan Opdrachtnemer niet over gaan tot het versturen van de factuur. Er zal dan eerst overeenstemming plaats moeten vinden over de gewerkte uren alvorens over gegaan kan worden tot facturatie.

38.	Facturatie Opdrachtnemer zal 4-wekelijks achteraf een factuur indienen die als volgt geadresseerd moet zijn: Opsturen naar: factuur@carmel.nl Met volgende adresgegevens: Stichting Carmelcollege T.A.V. Instelling en schoollocatie betreffende opdracht Drienerparkweg 16 7552 EB Hengelo (OV) <u>Inhoud factuur</u> De door Opdrachtnemer verzonden factuur dient minimaal de onderstaande onderdelen te bevatten: - Kostenplaats/locatie ingezette tijdelijke arbeidskracht; (in geval werkzaam op meerdere locaties, uitsplitsing uren per locatie) - factuurnummer; - datum; - naam tijdelijke arbeidskracht; - functie/werkzaamheden; - periode; - aantal uren; - uurtarief; - reiskosten; - totale kosten, inclusief en exclusief BTW. - Orderreferentie Opdrachtgever De factuur dient te voldoen aan de eisen uit de Wet OB1968. Facturen worden minimaal in PDF formaat aangeleverd aan factuur@carmel.nl. Indien XML, formaat UBL2.1, aanleveren mogelijk is, dan gaat de voorkeur van Opdrachtgever hier naar uit. Hierover zullen dan aanvullende afspraken gemaakt worden met betrekking tot de inhoud en de wijze van aanlevering.
39.	Wijzigen loonkosten Behoudens cao-wijzigingen mogen aantoonbare wettelijke wijzigingen van sociale premies, belastingen en/of pensioenpremies in de Omrekenfactor worden doorgevoerd en doorbelast aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag wijzigingen slechts doorvoeren na schriftelijke toestemming en akkoord van Opdrachtgever.

40.	Wijzigen bureaumarge De bureaumarge kan eenmaal per jaar, voor het eerst op 31 maart 2026, na akkoord van Opdrachtgever worden geïndexeerd. Indexering vindt plaats conform CBS DPI index 78 Arbeidsbemiddeling en personeelsvoorzieningen 2015 = 100. Uitgangspunt (grondslag) voor de berekening van de CBS DPI is de meest recente maand – meest recente maand van het voorgaande jaar. Voorbeeld: oktober – oktober (oktober 2022 = 100%). Toe te passen formule: oktober 2023 – oktober 2022 / oktober 2022 x 100 Inschrijver dient een wijziging van de bureaumarge minimaal 3 maanden voor de ingangsdatum aan Opdrachtgever voor te stellen. Opdrachtnemer mag de bureaumarge slechts wijzigen na schriftelijke toestemming en akkoord van Opdrachtgever.
41.	G-rekening Leverancier dient een G-rekening beschikbaar te stellen. Opdrachtnemer kan indien noodzakelijk als alternatief voor het storten op de G-rekening zekerheid stellen voor de betaling van de loonheffingen en omzetbelasting door een door de Belastingdienst afgegeven verklaring te overleggen. Deze verklaring dient eenmaal per drie (3) maanden door Opdrachtnemer te worden aangeleverd aan (de financiële administratie van) Opdrachtgever.

Communicatie	
42.	Bereikbaarheid Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur.
43.	Vaste contactpersonen Opdrachtnemer stelt één vast contactpersoon (met vaste vervanger) aan voor de invulling van aanvragen. Daarnaast stelt Opdrachtnemer één contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor het beheer van de algehele Raamovereenkomst met Opdrachtgever. Beide rollen mogen ingevuld worden door dezelfde medewerker van Opdrachtnemer.
44.	Managementgesprekken <u>Centraal op stichting niveau:</u> 1 x per jaar vindt er een strategische overleg plaats tussen Opdrachtgever (directeur bedrijfsvoering en contractmanager) en Opdrachtnemer (afvaardiging op strategisch niveau/senior management) waarin over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst (leveranciersbeoordeling) wordt gesproken. Tijdens dit overleg worden in ieder geval de managementrapportages en relevante interne en externe ontwikkelingen besproken. Eventuele aanvullende onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald. 1 x per jaar vindt er een tactisch overleg plaats tussen Opdrachtgever (directeur bedrijfsvoering/ manager Advies & Support en contractmanager) en Opdrachtnemer (afvaardiging op strategisch/tactisch niveau) over de gang van zaken met betrekking tot de overeenkomst. Tijdens dit overleg worden in ieder geval de managementrapportages op zowel decentraal als centraal niveau besproken en contractuele aangelegenheden op operationeel en tactisch niveau. Overige onderwerpen worden in nader overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer besproken.

Communicatie	
	<u>Decentraal per instelling:</u> • 1 x per jaar vindt er een tactisch overleg plaats tussen Opdrachtnemer (schoolleiding en HR manager) en Opdrachtnemer (afvaardiging op strategisch niveau) over de gang van zaken met betrekking tot de Raamovereenkomst. Tijdens dit overleg worden in ieder geval de managementrapportages en relevante interne en externe ontwikkelingen besproken. Eventuele aanvullende onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald. • 1 keer per trimester (3 x per jaar) vindt er een operationeel overleg plaats tussen Opdrachtnemer (HR manager) en Opdrachtgever (afvaardiging op tactisch niveau) over de gang van zaken met betrekking tot de uitvoering van de Raamovereenkomst. Onderwerp van gesprek zijn in ieder geval de managementrapportages, evaluaties van aangeboden kandidaten en administratieve afhandeling. Overige onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald. Alle overige contactmomenten worden maatwerk afgestemd op basis van de behoeften van betrokkenen binnen Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt voor tijden verslaglegging van de gesprekken die op centraal en decentraal niveau plaatsvinden.
45.	KPI – Aanbiedingspercentage Opdrachtnemer dient gerekend over een periode van twaalf aaneengesloten maanden nader over een te komen percentage van de ingediende inhuuraanvragen een gekwalificeerde kandidaat voor te stellen. Onder gekwalificeerd verstaat Opdrachtgever een kandidaat die voldoet aan de in de inhuuraanvraag gestelde (minimale) ervarings-, benoemings- en overige eisen.
46.	KPI – Klanttevredenheid Opdrachtnemer Opdrachtnemer dient voor zijn prestaties in het kader van de samenwerking met opdrachtgever een tevredenheidsscore van minimaal een voldoende te behalen. Onder tevredenheid wordt verstaan de tevredenheid van opdrachtgever met betrekking tot klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie. De mate van tevredenheid wordt gemeten op basis van een vierpuntsschaal (onvoldoende, voldoende, goed, uitstekend). Aan de HR medewerkers zal één keer per jaar gevraagd worden om een oordeel te geven over de tevredenheid over de prestaties van Opdrachtnemer.
47.	Onvoldoende presteren Indien Opdrachtnemer niet conform de opgestelde KPI's scoort, dient Opdrachtnemer binnen twee weken een verbeterplan op te stellen en in te dienen bij Opdrachtgever. Wanneer na een periode van 6 maanden blijkt dat Opdrachtnemer geen verbetering laat zien, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst te ontbinden.
48.	Monitoring en verslaglegging KPI's De verantwoordelijkheid voor de monitoring van en verslaglegging over de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient per kwartaal aan te tonen dat bovenstaande KPI's behaald zijn aan de hand van valide en aantoonbaar betrouwbare managementinformatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of dit voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer, in overleg met opdrachtgever, zijn aanpak aan.

Communicatie	
49.	Managementinformatie Inschrijver levert binnen 4 weken na afloop van ieder kwartaal digitale managementinformatie aan Opdrachtgever. Deze digitale managementinformatie moet te exporteren zijn naar Excel dan wel in een door opdrachtgever aangeboden Excelbestand en bevat minimaal de volgende zaken van de kandidaten: • Instelling en locatie; • Overzicht van ingezette arbeidskrachten met startdatum en verwachte einddatum per locatie, kostenplaats en totaal; • Reden inlenen: vervanging of regulier; • Aantal uren/ fte per periode per arbeidskracht; • Overzicht per functie en inschaling • Salariskosten gespecificeerd naar salaris en toelagen; • Overige kosten • Totaalbedrag factuur per kandidaat; • Aard dienstverband bij inschrijver (uitzenden of detachering met daarbij behorende fase); • Contractduur en aantal contracten bij opdrachtgever; • Resultaten KPI's De definitieve inhoud van de rapportages zal in nader overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld. Opdrachtnemer dient daarnaast op verzoek van Opdrachtgever kosteloos een totaaloverzicht verstrekken van alle inhuur gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Alle informatie zoals opgenomen in deze eis moet daarin opgenomen zijn.