

Inhuur Uitzendkrachten

Bijlage 4 Programma van eisen

Inhoudsopgave

| | |
|--|----------|
| 1 Algemeen | 3 |
| 2 Implementatie en migratie | 3 |
| 3 Inhuurproces | 4 |
| 4 Campagnes | 5 |
| 5 Beloning en Arbeidsvoorwaarden | 6 |
| 6 Financiën en administratie | 6 |
| 7 Samenwerking en communicatie | 8 |
| 8 Inzet en Overige Verplichtingen | 9 |
| 9 Einde dienstverlening | 9 |

1 Algemeen

| | |
|----|--|
| 1. | De Opdrachtnemer past de meest recente CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) correct toe op de (arbeidsrechtelijke) relatie tussen uitzendkracht en Opdrachtnemer. alle werkzaamheden volgend uit deze Overeenkomst. [Nvl 2] |
| 2. | De Opdrachtnemer garandeert volledige rechtmatigheid op alle relevante wetgeving, tijdens de uitvoering van deze Overeenkomst. Dit betekent onder andere dat de Opdrachtnemer vanaf 1 januari 2028 is toegelaten tot de Nederlandse Autoriteit Uitleenmarkt (NAU). |
| 3. | De Opdrachtnemer beschikt gedurende de Overeenkomst over SNA-keurmerk. |
| 4. | De Opdrachtnemer levert uitzendkrachten in het volledige werkgebied van Veiligheidsregio Kennemerland (VRK), dat bestaat uit 9 gemeenten. Er is daarnaast een mogelijkheid tot incidentele levering buiten deze regio in verband met samenwerking. |
| 5. | Opdrachtnemer accepteert dat het volume van de Opdracht mede wordt bepaald door landelijk beleid, onverwachte situaties, zoals ziekte, crisis en pandemie, en dat dit buiten de invloedssfeer van VRK ligt. |
| 6. | De Opdrachtnemer draagt alle werkgeversverplichtingen en bijbehorende risico's, waaronder salarisbetaling, afdracht van sociale premies, begeleiding bij ziekteverzuim en correcte beëindiging van arbeidsovereenkomsten conform geldende wet- en regelgeving. |

2 Implementatie en migratie

| | |
|-----|--|
| 7. | De Opdrachtnemer stelt één (1) implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten en communicatie tijdens de implementatieperiode. De implementatiemanager beschikt over aantoonbare ervaring en relevante competenties voor soortgelijke contracten. |
| 8. | De Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na definitieve gunning een volledig implementatieplan ter goedkeuring aan de Opdrachtgever. Dit plan bevat minimaal: <ul style="list-style-type: none">• samenstelling projectteam• betrokken stakeholders• gekozen aanpak• gedetailleerde planning• maatregelen voor risicobeheersing• verwachte inzet van de Opdrachtgever |
| 9. | De Opdrachtnemer voert alle implementatieactiviteiten uit als integraal onderdeel van de Overeenkomst en brengt hiervoor geen aanvullende kosten in rekening bij de Opdrachtgever. |
| 10. | De Opdrachtnemer stelt bij implementatie een (digitaal) standaardformulier op voor het indienen van aanvragen en legt dit ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. Na goedkeuring wordt het formulier in gebruik genomen. De Opdrachtnemer stelt minimaal 2 standaardformulieren op: <ol style="list-style-type: none">1. Individuele aanvragen2. Poule aanvragen voor de inzet van meerdere uitzendkrachten gelijk |
| 11. | De Opdrachtnemer stelt bij implementatie modellen Nadere Overeenkomsten op conform de eisen in de Aanbestedingsdocumenten en onderstaande punten. Deze modellen bieden duidelijkheid over gezagsverhouding en toepasselijke voorwaarden. De Nadere Overeenkomsten worden na goedkeuring door de Opdrachtgever gehanteerd. Het model Nadere overeenkomst bevat ten minste de volgende informatie: <ul style="list-style-type: none">• Beschikking stellen voor verrichten van arbeid op basis van artikel 7:690 BW.• Naam uitzendkracht• Geboortedatum• BSN nummer (in het kader van de inlenersaansprakelijkheid)• Functie• Locatie• Schaal en trede (schaal conform inlener CAR-(UWO) Veiligheidsregio's)• Uurloon• Periodiekmaand• Reiskosten/thuiswerkvergoeding• Ingangsdatum• Einddatum |

| | |
|-----|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Opzegtermijn • Locatie • Uren per week • Inlenersbeloning is van toepassing. [Nvl 1] De uitzendkracht wordt beloond conform CAR (-UWO) Veiligheidsregio's • Tarief exclusief BTW • Betalingstermijn • Kostenplaats en afdeling • Contactpersoon VRK • In de Nadere Overeenkomst is bepaald dat de Opdrachtnemer de CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) toepast in de (arbeidsrechtelijke) relatie tussen de Opdrachtnemer en de Uitzendkracht. • Op de Nadere overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden uitzendbureau en NBBU/ABU van toepassing. [Nvl 2] <p>De Opdrachtnemer stelt 2 modellen Nadere Overeenkomsten op:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Individuele aanvragen 2. Poule aanvragen voor de inzet van meerdere uitzendkrachten gelijk |
| 12. | De Opdrachtnemer neemt geen lopende Nadere Overeenkomsten over van de huidige opdrachtnemer. De lopende Nadere Overeenkomsten lopen uiterlijk 6 maanden na einde van de huidige overeenkomst af. |
| 13. | De Opdrachtnemer kan bestaande uitzendkrachten van de huidige leverancier overnemen. Mits de uitzendkracht hiermee instemt en er een nieuwe Nadere overeenkomst afgesloten wordt. |
| 14. | De Opdrachtnemer neemt alle dienstverlening voor nieuwe aanvragen uiterlijk 4 weken na definitieve gunning volledig over. Met uitzondering van de dienstverlening voor de Najaarsronde COVID-19 2026. |

3 Inhuurproces

| | |
|-----|---|
| 15. | De Opdrachtnemer verwerkt aanvragen op basis van het door de Opdrachtgever verstrekte functieprofiel, inclusief begeleidende tekst. |
| 16. | De Opdrachtnemer werft kandidaten zoveel mogelijk via de lokale arbeidsmarkt. |
| 17. | De Opdrachtnemer stelt uitsluitend kandidaten voor die de Opdrachtnemer vooraf heeft geïnterviewd. |
| 18. | De Opdrachtnemer draagt zorg dat voorgestelde kandidaten aantoonbaar voldoen aan de gevraagde eisen. Dit betreft mogelijk voor medische functies ook een BIG registratie en/ of een vaccinatie voor Hepatitis B [Nvl 2]. |
| 19. | De Opdrachtnemer dient voorstellen in via het door de Opdrachtgever goedgekeurde standaardformulier, inclusief CV en motivatie. |
| 20. | De Opdrachtnemer levert voor individuele aanvragen [Nvl 1] geschikte kandidaten binnen vier (4) werkdagen na aanvraag; bij spoedaanvragen binnen twee (2) werkdagen. Indien levering uitblijft, is de Opdrachtgever gerechtigd de aanvraag door te zetten naar de back-up leverancier. Indien ook de back-up leverancier geen geschikte kandidaten heeft, kan de Opdrachtgever een uitvraag doen bij een andere leverancier. |
| 21. | Voor individuele aanvragen levert de Opdrachtnemer minimaal twee (2) passende kandidaten aan, tenzij anders overeengekomen. |
| 22. | De Opdrachtnemer organiseert op verzoek van Opdrachtgever een kennismakingsgesprek vóór contractsluiting. en de startdatum is conform de aanvraag. na aanvraag kan starten. [Nvl 1] |
| 23. | De Opdrachtnemer garandeert dat alle ingezette uitzendkrachten vóór aanvang van de werkzaamheden beschikken over een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), niet ouder dan drie (3) maanden. |
| 24. | Alle Uitzendkrachten tekenen vóór aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtgever aangeleverde geheimhoudings- en integriteitsverklaring. |
| 25. | De Opdrachtnemer controleert en verifieert aantoonbaar: <ul style="list-style-type: none"> • echtheid van diploma's en certificaten |

| | |
|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • geldige identificatiedocumenten en verblijfsvergunningen • relevante beroepsregistraties (indien van toepassing) • referenties van kandidaten |
| 26. | De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Uitzendkrachten bij aanvang beschikken over het vereiste startniveau via adequate informatievoorziening, begeleiding en – indien nodig – opleiding. |
| 27. | Na akkoord van de Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer een Nadere Overeenkomst op en legt deze ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. |
| 28. | De Opdrachtnemer borgt dat ziekmeldingen uiterlijk twee (2) uur vóór aanvang van de dienst worden doorgegeven en verzorgt verzuimbegeleiding conform de wettelijke kaders (bijv. Wet verbetering poortwachter). Wanneer een Uitzendkracht zich later dan twee uur voor aanvang ziek meldt, verwacht de VRK dat de Opdrachtnemer deze melding direct na ontvangst doorgeeft. [Nvl 1] |
| 29. | De Opdrachtnemer faciliteert het gebruik van het eigen systeem voor het inleenproces en facturatie door VRK en verleent volledige medewerking aan een technische koppeling met de systemen van VRK, conform de overeengekomen beveiligings- en privacy-eisen. |
| 30. | De Opdrachtnemer zorgt op verzoek van Opdrachtgever voor adequate vervanging van uitgevallen Uitzendkrachten. Indien levering uitblijft, is de Opdrachtgever gerechtigd de aanvraag door te zetten naar de back-up leverancier. Indien ook de back-up leverancier geen geschikte kandidaten heeft, kan de Opdrachtgever een aanvraag doen bij een andere leverancier.[Nvl 1] |
| 31. | De Opdrachtnemer waarborgt dat Uitzendkrachten flexibel inzetbaar zijn qua reistijd, locatie en werktijden, voor zover redelijkerwijs uitvoerbaar. |
| 32. | De Opdrachtnemer borgt dat alle uitzendkrachten voldoen aan de Wet op de Identificatieplicht en zich identificeren op de eerste werkdag en bij start van trainingen. |
| 33. | De Opdrachtnemer levert personeel binnen maximaal 24–48 uur bij crisis of bedreiging van de bedrijfscontinuïteit. Indien levering uitblijft, is de Opdrachtgever gerechtigd de aanvraag door te zetten naar de back-up leverancier. Indien ook de back-up leverancier geen geschikte kandidaten heeft, kan de Opdrachtgever een aanvraag doen bij een andere leverancier.[Nvl 1] |
| 34. | De Opdrachtnemer communiceert proactief bij wijzigingen, uitval of risico's. |
| 35. | De Opdrachtnemer gebruikt een digitaal planningsstelsel dat realtime inzicht geeft in beschikbaarheid en inzet. |

4 Campagnes

| | |
|-----|--|
| 36. | Onderstaande eisen zijn aanvullend op de hiervoor en hierna beschreven eisen. Deze eisen gelden voor alle poule aanvragen binnen de VRK. Een poule is 1 aanvraag voor meerdere Uitzendkrachten voor soortgelijke, vaak kortdurende werkzaamheden. Dit zijn meestal Campagnes, maar kan ook gaan om inzet bij Crisis of bedreiging van de bedrijfscontinuïteit. Zoals beschreven in het Beschrijvend document. Waar in de volgende eisen Campagnes staat, dient ook "of Crisis of bij bedreiging van de bedrijfscontinuïteit" te worden gelezen. |
| 37. | Indien de Opdrachtgever dit verlangt, is de Opdrachtnemer in staat om een poule uitzendkrachten aan te bieden binnen de door de Opdrachtgever gestelde termijnen. De omvang en functies van de poule wisselt per Campagne. |
| 38. | De Opdrachtnemer zorgt voor een efficiënte inzet van uitzendkrachten bij verschillende Campagnes. Waarbij zoveel mogelijk vaste uitzendkrachten ingezet worden. |
| 39. | De Opdrachtnemer heeft per Campagne 1 vast aanspreekpunt voor de Opdrachtgever. Indien dit aanspreekpunt afwezig is, is er vervanging die op de hoogte van de Campagne. |
| 40. | De Opdrachtnemer stelt op verzoek van de Opdrachtgever een rooster op en zorgt dat dit rooster gevuld is met voldoende Uitzendkrachten. De Opdrachtgever levert in dit geval het aantal benodigde Uitzendkrachten, diensten, functies en tijden aan. Indien levering uitblijft, is de Opdrachtgever gerechtigd de aanvraag door te zetten naar de back-up leverancier. Indien ook de back-up leverancier geen geschikte kandidaten heeft, kan de Opdrachtgever een aanvraag doen bij een andere leverancier.[Nvl 1] |

| | |
|-----|---|
| 41. | De Opdrachtnemer zorgt dat Uitzendkrachten binnen 3 weken na de aanvraag door Opdrachtgever kunnen starten met de werkzaamheden. |
| 42. | De Opdrachtnemer bespreekt met de Opdrachtgever of de Opdrachtgever: <ol style="list-style-type: none"> 1. de motivaties en CV's van kandidaten goedkeurt. 2. Selectiegesprekken met de kandidaten voert. Of de Opdrachtgever van bovenstaande opties gebruik maakt, verschilt per Campagne. |
| 43. | De Opdrachtnemer zorgt dat de Kandidaten voor de hierboven genoemde selectiegesprekken voldoen aan de minimale eisen van de Opdrachtgever. Deze selectiegesprekken vinden plaats na de aanvraag en voor aanvang van de werkzaamheden. |
| 44. | De Opdrachtnemer is pro-actief in het zoeken naar vervanging bij een afmelding van een Uitzendkracht. |
| 45. | De Opdrachtnemer houdt een poule van geschikte zorg- en ondersteunende medewerkers paraat, inclusief periodieke beschikbaarheidscontrole. |
| 46. | De Opdrachtnemer garandeert vervanging binnen 24 uur bij uitval van personeel. Indien levering uitblijft, is de Opdrachtgever gerechtigd de aanvraag door te zetten naar de back-up leverancier. Indien ook de back-up leverancier geen geschikte kandidaten heeft, kan de Opdrachtgever een uitvraag doen bij een andere leverancier.[Nvl 1] |
| 47. | De Uitzendkrachten zijn in het bezit van een rijbewijs en vervoer om naar de locatie te komen. |

5 Beloning en Arbeidsvoorwaarden

| | |
|-----|--|
| 48. | De Opdrachtnemer hanteert een beloning conform gelijkwaardige beloning en past de past de CAR (-UWO) Veiligheidsregio's toe. |
| 49. | De Opdrachtnemer monitort wijzigingen in deze regelingen en informeert de Opdrachtgever pro-actief en tijdig over relevante aanpassingen. |
| 50. | De Opdrachtnemer maakt geen gebruik van inhuur via zzp'ers of payrolling gedurende de looptijd van de overeenkomst en voorkomt daarmee het risico op schijnzelfstandigheid. |
| 51. | De Opdrachtnemer blijft continu alert op de feitelijke uitvoering van de overeenkomst en op relevante wetswijzigingen inzake de Wet DBA, en past de uitvoering van de opdracht aan indien deze wijzigingen consequenties hebben voor de overeenkomst.[Nvl 2] |
| 52. | De Opdrachtnemer beschikt over een actief vitaliteits- en verzuimbeleid gericht op het voorkomen en reduceren van ziekteverzuim onder Uitzendkrachten. |

6 Financiën en administratie

| | |
|-----|--|
| 53. | De omrekenfactoren zijn vast, inclusief bureaumarge en exclusief btw. Wijzigingen zijn uitsluitend toegestaan bij wettelijke of cao-aanpassingen en vereisen voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. Voor de nominale bureaumarge geldt daarnaast de jaarlijkse indexatiemogelijkheid zoals beschreven in Eis 55. [Nvl 1] |
| 54. | De Opdrachtnemer meldt prijswijzigingen na cao- of wetgevingswijziging, inclusief onderbouwing. De Opdrachtnemer past het Prijzenblad aan en dient deze opnieuw in ter goedkeuring bij de Opdrachtgever. <ul style="list-style-type: none"> • De Opdrachtnemer dient het Prijzenblad uiterlijk 1 maand na aanpassing van de cao of wetgeving in. • De Opdrachtgever reageert binnen 1 maand na indiening van het aangepaste Prijzenblad. |
| 55. | De tarieven staan vast tot en met 1 juli 2027. De nominale bureaumarge kan vervolgens jaarlijks, voor het eerst op 1 juli 2027 worden herzien. Deze indexatiemogelijkheid vormt een aanvulling op Eis 53 en geldt uitsluitend voor de nominale bureaumarge. [Nvl 1] |

| | |
|-----|--|
| | <p>Een eventuele herziening van de nominale bureaumarge vindt plaats met een percentage tot maximaal het NZa prijsindexcijfer voor personele kosten [Nvl 1] te berekenen op basis van de volgende formule:</p> $T_n = T_o * (\text{prijsindexcijfer [jaar T]} / \text{prijsindexcijfer [jaar T-1]})$ <p>T_n = Tarief nieuw T_o = Tarief oud (het door inschrijver in zijn Inschrijving geoffreerde tarief)</p> <p>De Opdrachtnemer dient uiterlijk aan de Opdrachtgever aan te tonen dat de markttarieven op het moment van de prijsherziening de op dat moment geldende tarieven overstijgen. Daarbij geldt te allen tijde dat de Opdrachtgever naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid bepaalt of en met welk percentage de tarieven mogen worden bijgesteld. Hierbij wordt een bandbreedte gehanteerd van nul procent tot maximaal het vermelde prijsindexcijfer. Indien de Opdrachtnemer zijn tarieven wenst te herzien, brengt hij minimaal één maand voor de gewenste aanpassingsdatum een schriftelijk voorstel uit aan de Opdrachtgever. Na schriftelijk akkoord van de Opdrachtgever kan de prijsherziening worden doorgevoerd.</p> |
| 56. | <p>De Opdrachtnemer staat kosteloze overname van een Uitzendkracht toe na 1.040 gewerkte uren of één (1) jaar inzet (bij parttime). Bij eerdere overname geldt een vooraf overeengekomen fee van 18% van de resterende uren tot 1040 óf van de uren voor 1 jaar (bij parttime).</p> <p>Bij eerdere overname geldt een vooraf overeengekomen fee van 18% van het op het moment van overname geldende Totale uurtarief (bruto uurloon × kostprijsfactor + nominale bureaumarge), vermenigvuldigd met het aantal resterende uren tot 1.040 of – bij parttime – het aantal uren tot één (1) jaar inzet. [Nvl 1]</p> |
| 57. | <p>Een Uitzendkracht dient binnen 1 week de gewerkte uren ter goedkeuring in. De VRK keurt de uren binnen 1 week goed- of indien nodig af.</p> |
| 58. | <p>De Opdrachtnemer factureert volgens de volgende eisen én de eisen uit de Raamovereenkomst:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een factuur bevat uitsluitend daadwerkelijk gewerkte én goedgekeurde uren. • Elke factuur bevat een goedkeuring van de gewerkte uren. Dit mag een overzicht zijn of een link naar goedgekeurde uren in een voor Opdrachtgever toegankelijk systeem. Het moet op de factuur duidelijk wie de uren goedgekeurd heeft. • Alle gewerkte en goedgekeurde uren worden binnen één (1) maand na goedkeuring door de bevoegde medewerker van de VRK gefactureerd. • Uren onder dispuut of te laat ingediende/gekeurde uren worden binnen twee (2) maanden na afloop van de periode gefactureerd. • Facturen dienen uiterlijk voor het einde van het betreffende boekjaar gefactureerd te worden. • Elke factuur bevat een onderbouwing van de factuur en de uren: wat – wanneer – door wie – waar (afdeling), inclusief een uitsplitsing van minimaal het uurtarief, kostprijsfactor en de nominale bureaumarge. • Kosten voor VOG, Reiskosten en thuiswerkvergoeding staan separaat van het uurtarief. <p>Facturen bij reguliere inhuur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer dient 1 factuur per persoon – per afdeling – per periode (week of maand) [Nvl 1] in. <p>Aanvullende eisen voor facturen bij Campagnes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer dient 1 factuur per Campagne – per periode (week of maand) [Nvl 1] in. • De factuur bevat een naam van de Campagne – op te vragen bij Opdrachtgever. • De factuur bevat de datum, inclusief weeknummer van de werkzaamheden. <p>Indien de Opdrachtgever een ingeplande dienst binnen vier dagen voor aanvang van de werkzaamheden annuleert of wijzigt, en de Opdrachtnemer aantoonbaar dat deze annulering of wijziging primair door de Opdrachtgever is veroorzaakt, mogen de uren die op grond van de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) aan de uitzendkracht moeten worden doorbetaald, aan de Opdrachtgever worden doorbelast. [Nvl 1 vraag 110]</p> |
| 59. | <p>De Opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige en correcte facturatie. Indien sprake is van te late facturatie, verstrekt de Opdrachtnemer binnen maximaal drie (3) maanden een verbetervoorstel aan de Opdrachtgever, waarin concreet wordt beschreven welke maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen.</p> |
| 60. | <p>De Opdrachtnemer stelt een digitaal portaal beschikbaar voor aanvragen, mutaties, urenregistratie, goedkeuring en managementinformatie.</p> |

| | |
|-----|--|
| 61. | Alle communicatie en ondertekening vindt waar mogelijk digitaal plaats via erkende platforms (bijv. DocuSign) en koppelt indien mogelijk met AFAS. |
|-----|--|

7 Samenwerking en communicatie

| | | | |
|-----|---|-------------------|--|
| 62. | De Opdrachtnemer wijst één (1) vaste accountmanager aan als primair aanspreekpunt en een gelijkwaardig geïnstrueerde vervanger. Beide contactpersonen zijn volledig op de hoogte van alle afspraken en dossiers. | | |
| 63. | Wanneer geen direct persoonlijk contact mogelijk is, neemt de Opdrachtnemer binnen 24 uur op werkdagen contact op met de Opdrachtgever. | | |
| 64. | De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever proactief en tijdig over relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving die impact kunnen hebben op de uitvoering van de overeenkomst en/of de inzet van uitzendkrachten. | | |
| 65. | De Opdrachtnemer is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 08:00–17:00 uur. | | |
| 66. | In uitzonderlijke situaties, zoals crisis, pandemie of bedreiging van de bedrijfscontinuïteit organiseert de Opdrachtnemer een bereikbaarheidsstructuur buiten kantooruren, indien door de Opdrachtgever verlangd. | | |
| 67. | Alle mondelinge en schriftelijke communicatie tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en uitzendkrachten vindt uitsluitend plaats in de Nederlandse taal. | | |
| 68. | De Opdrachtnemer biedt een klantenportaal en/of mobiele app voor planning, communicatie en rapportages. | | |
| 69. | <p>De Opdrachtnemer levert per kwartaal een digitale rapportage met ten minste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • naam en functie van uitzendkracht • salarisschaal en loongegevens • start- en einddata • gefactureerde uren (normaal/OR/overwerk) • tarieven en kosten • ziekte-uren • eindejaarsuitkering • leegloopuren • omzet • vorm van inleen • beoordeling (indien beschikbaar) <p>De Opdrachtnemer levert kwartaalrapportages met gegevens over omzet, leverbetrouwbaarheid, doorlooptijden, ziekteverzuim en klachten.</p> | | |
| 70. | De Opdrachtgever kan te allen tijde aanvullende informatie opvragen. De Opdrachtnemer brengt hiervoor geen kosten in rekening. | | |
| 71. | <p>Voorafgaand aan voortgangsoverleggen levert de Opdrachtnemer een rapportage aan met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klachten en analyses • voortgang verbeteracties • doorlooptijden • scores op vastgestelde KPI's • uren en spend (periode en YTD) | | |
| 72. | Overleg | Frequentie | Deelnemers |
| | Evaluatie overleg | 2 keer per jaar | Minimaal de inhuurcoördinator van de VRK, een P&O adviseur en ons aanspreekpunt vanuit de Opdrachtnemer. |

| | | | |
|--|----------------------|---------------------------------------|--|
| | Operationeel overleg | 1 keer per jaar | Minimaal de betrokken manager of teamleider van de VRK en de het aanspreekpunt vanuit de Opdrachtnemer. |
| | Campagne overleg | 1 keer voor en 1 keer na een Campagne | Minimaal de betrokken projectleider / medewerker van de VRK en het vaste aanspreekpunt voor de betreffende Campagne van Opdrachtnemer. |

8 Inzet en Overige Verplichtingen

| | |
|-----|--|
| 73. | Opdrachtnemer dient te voldoen aan de wet en regelgeving uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Zie hiervoor de eisen uit de concept Raamovereenkomst. |
| 74. | De Opdrachtnemer faciliteert aanvullende opleidingen op verzoek van de Opdrachtgever. Opleidingskosten en uren komen voor rekening van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer geeft vooraf inzicht in noodzakelijke opleidingen en begroting. Met noodzakelijke opleidingen worden uitsluitend opleidingen bedoeld die door de Opdrachtgever worden verlangd en die aanvullend zijn op de reguliere inzetvereisten die tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer behoren. Voorafgaand aan uitvoering verstrekt de Opdrachtnemer een overzicht van de inhoud, noodzaak, kosten, uren en planning van de voorgestelde opleiding. [Nvl 1] |
| 75. | Indien de Opdrachtgever wijzigingen doorvoert in het proces voor facturatie of urenregistratie, werkt de Opdrachtnemer hieraan volledig mee en ondersteunt bij een soepele overgang |
| 76. | De Opdrachtnemer heeft een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van de Opdrachtgever inzichtelijk. De klachtenprocedure is inclusief het behandelen van klachten voor ongewenst gedrag. De Opdrachtnemer reageert binnen 2 werkdagen schriftelijk op een klacht. |

9 Einde dienstverlening

| | |
|-----|--|
| 77. | De Opdrachtnemer werkt actief mee aan een geruisloze overgang die nader te bepalen is in afstemming met de VRK. |
| 78. | Bij beëindiging van de Overeenkomst levert de Opdrachtnemer alle geactualiseerde gegevens die verband houden met de dienstverlening op eerste verzoek direct en digitaal aan de Opdrachtgever. |