

# Programma van Eisen

## Raamovereenkomst Uitzendkrachten

Definitief 13 januari 2026

RECTIFICATIE 7 februari 2026

RECTIFICATIE 23 februari 2026



**Veiligheidsregio**  
**Utrecht**

[vru.nl](http://vru.nl)



# Inleiding

In het Programma van Eisen zijn alle eisen opgenomen ten behoeve van het Beschrijvend Document in het kader van de Aanbesteding 'Raamovereenkomst Uitzendkrachten'.

Het doel van deze Aanbesteding van de Veiligheidsregio Utrecht is door middel van een Europese aanbestedingsprocedure een Raamovereenkomst af te sluiten met één (1) partij die Opdrachtgever ontzorgt op het gebied van inhuur van uitzendkrachten schaal 3 tot en met 9.

In het Programma van Eisen treft u de volgende hoofdstukken aan:

1. Algemene eisen
2. Materie eisen algemeen
3. Materie eisen werkzaamheden
4. Materie eisen Uitzendkrachten
5. Materie eisen betaling Uitzendkrachten
6. Materie eisen overname
7. Financiële eisen
8. Communicatie eisen
9. Juridische eisen



# 1 Algemene eisen

1.1	<p><b>Regionale dekking en werkzaamheden</b></p> <p>Opdrachtnemer heeft een regionale dekking in de Provincie Utrecht. Opdrachtnemer is in staat om de gevraagde dienstverlening en leveringen zoals omschreven in onderhavig document en de daarbij behorende bijlagen uit te voeren.</p>
1.2	<p><b>Wet- en regelgeving</b></p> <p>De door Opdrachtnemer aangeboden dienstverlening dient te voldoen aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving en toekomstige wetgeving zoals de Wet Toelating Terbeschikkingstelling arbeidskrachten.</p> <p>Bij wijzigingen in wet- en regelgeving informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever actief wat de wijzigingen zijn en of/welke consequenties er zijn voor de overeenkomst met Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer is in het bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen om de werkzaamheden en de te verlenen diensten zoals vermeld in het Beschrijvend Document met de bijbehorende bijlagen uit te voeren. Ook de door Opdrachtnemer eventueel in te schakelen derden en onderaannemers voldoen aan de van toepassing zijnde wet- en regelgeving. Opdrachtnemer dient de NEN-4400 certificering te overleggen aan Opdrachtgever bij het indienen van de offerte.</p>
1.3	<p><b>Verklaring omtrent gedrag (VOG)</b></p> <p>De opdrachtnemer geeft aan dat geen sprake is van belemmeringen voor uitvoering van de functie op basis van de aangevraagde VOG. De VOG is niet langer dan drie maanden geleden afgegeven.</p> <p>De VOG wordt aangevraagd op basis van de standaard screeningsopties die de Opdrachtgever opgeeft. Mochten aanvullende screeningseisen van toepassing zijn, dan wordt dat bij het uitzetten van de aanvraag opgegeven door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer controleert de geldigheid en echtheid van de VOG.</p> <p>De kosten voor de nieuw aan te vragen VOG zijn voor Opdrachtgever. Deze mogen één op één worden doorberekend aan Opdrachtgever.</p> <p>Indien Opdrachtnemer binnen 3 weken na start van de opdracht geen VOG van de Uitzendkracht kan bevestigen, wordt de individuele overeenkomst ontbonden.</p>
1.4	<p><b>Digitaal portaal</b></p> <p>Opdrachtnemer stelt een digitaal portaal ter beschikking waar Opdrachtgever nieuwe Uitzendkrachten in aan kan melden en wijzigingen kan doorvoeren. In het</p>



	<p>digitale portaal heeft Opdrachtgever toegang tot het CV, Integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring van Uitzendkrachten, inhuurhistorie, opdrachtbevestigingen en actuele managementinformatie.</p> <p>Opdrachtnemer heeft faciliteiten om technische vragen over gebruik digitaal portaal te kunnen beantwoorden (bijvoorbeeld via een telefonische helpdesk).</p>
1.5	<p><b>Social Return</b></p> <p>Opdrachtgever moet 2% van de opdrachtwaarde exclusief BTW inzetten ten behoeve van Social Return. Zie paragraaf 1.2.2 <i>Beschrijvend document</i>.</p>



## 2 Materie eisen algemeen

2.1	<p><b>Dienstverlening algemeen</b></p> <p>Opdrachtnemer is in staat de inhuur van Uitzendkrachten voor algemene functies van schaal 3 tot en met schaal 9 van de CAR (-UWO) Veiligheidsregio's te leveren. De meest voorkomende functieprofielen zijn ondersteunende functies op facilitair of administratief gebied.</p> <p>De Opdrachtgever behoudt het recht om specialistische functies waarbij specifieke opleidingen en/of specifieke ervaring met systemen van en/of rollen binnen de organisatie nodig zijn, te werven buiten deze overeenkomst om.</p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald volume aan uren voor wat betreft de inhuur van Uitzendkrachten.</p> <p>Onder de opdracht vallen uitsluitend de inzet en begeleiding van Uitzendkrachten die daadwerkelijk werkzaamheden verrichten voor de Opdrachtgever (Fase A en Fase B), Fase C is uitgesloten van deze aanbesteding.</p>
2.2	<p><b>Dienstverlening Uitzendkrachten</b></p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, uitzending, de begeleiding, loonbetaling, administratie, beëindiging van de opdrachtbevestiging en alle overige werkzaamheden die bij het uitzenden van toepassing zijn. De kosten hiervan zijn opgenomen in de door Opdrachtnemer aangeven kostprijsfactor + bureaumarge. Verloning vindt plaats op basis van gewerkte uren waarbij het ziekterisico ligt bij de Opdrachtnemer en er alleen gewerkte uren worden gefactureerd. Dit betekent dat er geen factuur wordt verzonden als een Uitzendkracht ziek of met vakantie is.</p>
2.3	<p><b>Aanvragen</b></p> <p>Opdrachtgever levert bij de uitvraag de kerntaken aan. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om bij alle aanvragen, tijdig, binnen een aanlevertermijn van <u>vier werkdagen</u><del>48 uur</del>, geschikte Uitzendkrachten te leveren. Opdrachtnemer beoordeelt de geschiktheid van de kandidaat op basis van de gestelde eisen en een kennismaking.</p> <p>De geschiktheid wordt door Opdrachtgever beoordeeld aan de hand van het functieprofiel, competentieprofiel of andere opgegeven specificaties.</p> <p>Opdrachtgever levert bij de uitvraag kostenplaats en grootboekrekening aan bij Opdrachtnemer. Deze gegevens worden op de factuur van Opdrachtnemer vermeld.</p>



2.4	<p><b>Geen eigen Uitzendkracht</b></p> <p>Als Opdrachtnemer niet met eigen Uitzendkrachten (of Uitzendkrachten van de combinatie/onderaannemer waarmee Opdrachtnemer heeft ingeschreven) aan een aanvraag van Opdrachtgever kan voldoen, gaat Opdrachtnemer actief op zoek naar Uitzendkrachten bij derden (bijvoorbeeld andere uitzendbureaus) om alsnog, binnen de gestelde termijnen, aan de aanvraag te kunnen voldoen. De door Opdrachtnemer ingehuurd Uitzendkrachten bij derden worden door Opdrachtnemer, tegen de condities en tarieven die zijn opgenomen in de af te sluiten Raamovereenkomst aangeboden en gefactureerd aan Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer ook via een derde geen geschikte Uitzendkracht kan leveren is Opdrachtgever gerechtigd zelf de uitvraag uit te zetten bij een derde na een termijn van 72 uur na aanvraag.</p>
2.5	<p><b>Vervanging bij absentie</b></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat bij het niet verschijnen zonder reden van de Uitzendkracht Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch binnen <a href="#">vier werkdagen 48 uur (2 werkdagen)</a>, zorg draagt voor vervanging van de Uitzendkracht, indien Opdrachtgever daarom verzoekt, zodat de continuïteit wordt geborgd.</p>
2.6	<p><b>Leiding en toezicht</b></p> <p>De in te zetten Uitzendkrachten verrichten de overeengekomen werkzaamheden onder leiding en (eventueel indirect) toezicht van daartoe aangewezen medewerkers van Opdrachtgever.</p>
2.7	<p><b>Locatie</b></p> <p>De in te zetten Uitzendkrachten voeren de werkzaamheden uit op een locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen locatie.</p>
2.8	<p><b>Arbowetgeving, huisregels VRU en de Gedragscode VRU</b></p> <p>Er gelden binnen de organisatie van Opdrachtgever, de regels van de Arbowetgeving, de huisregels en een gedragscode. Opdrachtnemer en de in te zetten Uitzendkrachten dienen de bepalingen in de Arbowetgeving, huisregels VRU en de Gedragscode VRU na te leven. Als deze niet worden nageleefd door de Uitzendkracht is Opdrachtgever gerechtigd om de opdrachtbevestiging van de desbetreffende medewerker direct te beëindigen.</p> <p>De Gedragscode VRU wordt beschikbaar gesteld bij de implementatie van de overeenkomst. Opdrachtnemer verstrekt voor aanvang van de werkzaamheden de</p>



	van toepassing zijnde huisregels en Gedragscode VRU aan de uitzendkracht en laat de bijbehorende Integriteitsverklaring door de kandidaat ondertekenen.
2.9	<b>Geheimhouding</b>  Opdrachtnemer en de in te zetten Uitzendkrachten zullen alle tot de Opdrachtnemer gekomen informatie betreffende Opdrachtgever vertrouwelijk behandelen. Opdrachtgever zorgt ervoor dat een geheimhoudingsverklaring ondertekend is op de eerste werkdag van de Uitzendkracht (voorafgaand aanvang van de werkzaamheden). Als de Uitzendkracht de geheimhoudingsverklaring niet naleeft, dan is Opdrachtgever gerechtigd om de opdracht van deze Uitzendkracht te beëindigen.
2.10	<b>Disfunctioneren</b>  Indien sprake is van disfunctioneren van de Uitzendkracht, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de opdracht van deze Uitzendkracht per direct, of in ieder geval op een zo kort mogelijke termijn te beëindigen.
2.11	<b>Verlopen uitzendfase</b>  Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief over het verlopen van de termijn van uitzendfases, verwijderen van contractgegevens en geeft bij de één na laatste verlenging een signaal aan Opdrachtgever over de aankomende laatste verlengingsmogelijkheid.



### 3 Materie eisen werkzaamheden

3.1	<p><b>Registratie en controle van de gegevens</b></p> <p>Oprachtnemer beschikt over de relevante gegevens van iedere in te zetten Uitzendkracht. Dit zijn in ieder geval persoonlijke gegevens, opleiding en arbeidsverleden. Oprachtnemer controleert de originele diploma's en laat de Uitzendkrachten bij indiensttreding een geldig legitimatiebewijs overleggen. In het geval van een buitenlandse Uitzendkracht, dient Oprachtnemer te controleren dat de Uitzendkracht in het bezit is van de juiste documenten waarmee hij/zij in Nederland mag werken.</p> <p>De door de Uitzendkracht opgegeven referenties worden door Oprachtnemer op juistheid gecontroleerd. De arbeidservaring van de Uitzendkracht wordt vergeleken met de behoefte van Opdrachtgever. Gevraagde vaardigheden en verlangde functievereisten worden getoetst aan de kennis en kunde van de Uitzendkracht. Op verzoek van Opdrachtgever levert Oprachtnemer de bewijsstukken digitaal aan die aantonen dat Oprachtnemer hieraan heeft voldaan.</p>
3.2	<p><b>Controle naleving wetsbepalingen</b></p> <p>Oprachtnemer draagt zorg voor de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen, de Wet op de Identificatieplicht of andere wetgeving die van toepassing is zijn vervuld voordat een Uitzendkracht zijn werk bij Opdrachtgever aanvangt. Oprachtnemer informeert de Uitzendkracht, voordat hij/zij de werkzaamheden aanvangt, over de beroepskwalificaties. Uiteraard zorgt Oprachtnemer voor de wettelijke inhoudingen van fiscale lasten en sociale premies en afdracht hiervan aan de relevante instanties.</p> <p>Oprachtnemer draagt zorg voor de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Toelating Terbeschikkingstelling arbeidskrachten. Indien Oprachtnemer per 1 januari 2028 niet is toegelaten Nederlandse Autoriteit Uitleenmarkt (NAU), behoudt Opdrachtgever het recht de raamovereenkomst onmiddellijk te ontbinden. In dat geval is Opdrachtgever op geen enkele wijze gehouden tot betaling van enige schadevergoeding, compensatie of andere financiële verplichtingen</p> <p>Oprachtnemer vrijwaart Opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de Belastingdienst kunnen worden gemaakt (bijvoorbeeld in het kader van de Wet Keten Aansprakelijkheid, evenals tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaalaanspraken van onderaannemers die (met een deel van) het werk worden belast). Oprachtnemer overlegt per kwartaal een verklaring betalingsgedrag inlenersaansprakelijk (WKA-verklaring).</p> <p>Uit de Wet werk en zekerheid volgt de verplichting dat Oprachtnemer een schriftelijke aanzegverplichting heeft richting de medewerker bij een overeenkomst welke is aangegaan voor zes maanden of meer. Oprachtnemer gaat ermee akkoord (in overleg met Opdrachtgever) uiterlijk <a href="#">viertwee</a> weken van tevoren de medewerker schriftelijk te informeren over het al dan niet voortzetten van de overeenkomst. Zes weken voor het aflopen van de overeenkomst informeert Oprachtnemer Opdrachtgever hierover. Oprachtnemer gaat ermee akkoord dat wanneer deze aanzegtermijn door Oprachtnemer niet in acht wordt genomen de kosten voor de verschuldigde vergoeding</p>



	<p>voor rekening voor Opdrachtnemer zijn.</p> <p>Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de transitievergoeding indien die verschuldigd is aan de Uitzendkracht. De kosten hiervoor zijn opgenomen in de kostprijs. <del>dienen naar rate van inzet bij Opdrachtgever berekend te worden en apart aan de Opdrachtgever gefactureerd te worden.</del></p>
3.3	<p><b>Informatie aan de Uitzendkracht</b></p> <p>Opdrachtnemer informeert de Uitzendkracht over de werkzaamheden die verricht moeten gaan worden, de wijze van urenverantwoording, huisregels, Gedragscode VRU waaronder de Integriteitscode en andere relevante zaken. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Uitzendkracht bij aanvang van de werkzaamheden geldige identiteitspapieren bij zich heeft, zodat ook Opdrachtgever een controle kan uitvoeren.</p>
3.4	<p><b>Tijdverantwoording</b></p> <p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede instructie op de correcte invulling van de wekelijkse tijdverantwoordingsformulieren (urendeclaraties) en de akkoordbevinding van Opdrachtgever.</p>
3.5	<p><b>Ziekmelding van een Uitzendkracht</b></p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Uitzendkrachten zich ziekmelden bij Opdrachtgever én opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor de relevante begeleiding bij verzuim. Opdrachtnemer neemt op de eerste ziektedag van de Uitzendkracht van de Uitzendkracht contact op met de Opdrachtgever om te bespreken of vervanging gewenst is. Opdrachtnemer zorgt binnen <a href="#">vier werkdagen</a> <del>48 uur</del> voor passende vervanging van de Uitzendkracht of zoveel later in overeenstemming met Opdrachtgever.</p>



## 4 Materie eisen Uitzendkrachten

4.1	<p><b>Aanvraag en reactieperiode</b></p> <p>Opdrachtnemer overlegt na ontvangst van een digitale of mondelinge aanvraag voor een Uitzendkracht binnen twee werkdagen het curriculum vitae van minimaal twee of meerdere geschikte kandidaten. Opdrachtnemer heeft met alle voorgestelde Uitzendkrachten een fysieke kennismaking gehad.</p> <p>Opdrachtgever zal de voorgestelde kandidaten beoordelen op de volgende aspecten: opleiding, ervaring, competenties en persoonlijkheid, en op basis hiervan beslissen welke kandidaat het meest geschikt is voor het vervullen van de functie. Voor het kunnen aanbieden van de juiste kandidaat is Opdrachtnemer zich bewust dat zij bij de aanvraag specifiek naar bijzonderheden dient te vragen om een juiste match te kunnen bieden. Een kennismakingsgesprek met de Opdrachtgever maakt deel uit van deze beoordelingsprocedure. Eventuele kosten die betrekking hebben op het kennismakingsgesprek (zoals uren en reiskosten) kunnen niet in rekening worden gebracht. De termijn van uiterlijk twee werkdagen kan in het geval van een spoedaanvraag in overleg met Opdrachtnemer naar beneden worden bijgesteld.</p>
4.2	<p><b>Geen match</b></p> <p>Het voorstellen van Uitzendkrachten die niet voldoen aan de bij de aanvraag gestelde eisen (met betrekking tot opleiding, ervaring, competenties, enzovoorts) worden beschouwd als 'het niet aanbieden van personeel'.</p>
4.3	<p><b>Overzicht niet functioneren</b></p> <p>Opdrachtnemer houdt een overzicht bij van de Uitzendkrachten die, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet naar behoren hebben gefunctioneerd. Opdrachtnemer waarborgt dat deze Uitzendkrachten niet meer voor Opdrachtgever worden ingezet en/of voorgesteld.</p>
4.4	<p><b>Digitale urenregistratie</b></p> <p>Opdrachtgever beoordeelt en accordeert de door de Uitzendkracht ingediende werkuren in het digitaal urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer.</p>
4.5	<p><b>Ontbinden zonder kosten</b></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat als een Uitzendkracht, naar het oordeel van Opdrachtgever, niet voldoet aan de gestelde kwalificaties en/of het niet goed uitvoeren van de werkzaamheden, zonder dat er kosten aan Opdrachtgever worden doorberekend, per direct de opdrachtbevestiging wordt ontbonden. Deze situatie kan zich enkel voordoen binnen een proefperiode van vijf werkdagen, zodat Opdrachtgever in deze periode tot een oordeel kan komen.</p>



## 5 Materie eisen betaling Uitzendkrachten

5.1	<p><b>CAO ABU/NBBU</b></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de CAO ABU en/of CAO NBBU van toepassing is op de uitzendovereenkomsten.</p> <p>Op deze aanbesteding is de vigerende CAR-UWO Veiligheidsregio's van toepassing. Opdrachtnemer conformeert zich aan het verplicht toepassen van de inlenersbeloning volgens de vigerende CAR-UWO Veiligheidsregio's en eigen regelingen van de Opdrachtgever.</p>
5.2	<p><b>36-urige werkweek</b></p> <p>Uitzendkrachten worden bij een fulltime functie betaald op basis van een 36-urige werkweek. Bij een deeltijdfunctie wordt de Uitzendkracht naar rato betaald.</p>
5.3	<p><b>Extra regelingen</b></p> <p>Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever per opdracht aangeeft of de in te zetten Uitzendkracht recht heeft op overige regelingen of toeslagen van Opdrachtgever.</p> <p>Opdrachtnemer is uiteraard vrij dergelijke regelingen aan te bieden aan de Uitzendkracht als deze niet worden doorbelast aan de Opdrachtgever.</p>
5.4	<p><b>Reiskosten</b></p> <p>Opdrachtnemer dient de reiskosten woon- werkverkeer van de Uitzendkrachten te vergoeden volgens de regeling van Opdrachtgever. De reiskosten worden separaat in rekening gebracht bij Opdrachtgever, zonder extra kosten of toeslag.</p>



## 6 Materie eisen overname

6.1	<b>Overname Uitzendkracht</b>  Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een Uitzendkracht die, binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, <del>750-1040</del> uur voor Opdrachtgever heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door Opdrachtgever wanneer deze dit wenst. Als Opdrachtgever een Uitzendkracht wenst over te nemen die nog geen <del>1040-750</del> uur werkzaam is, kan de Uitzendkracht worden overgenomen, waarbij Opdrachtgever Opdrachtnemer uitsluitend de verschuldigde fee betaalt. Deze fee wordt als volgt berekend: <del>750-1040</del> uur minus de reeds gewerkte uren x 30% van het uurtarief (exclusief btw).
6.2	<b>Overgang nieuwe dienstverlener</b>  Wanneer de af te sluiten Raamovereenkomst voortvloeiend uit deze aanbesteding wordt ontbonden en/of van rechtswege eindigt, werkt Opdrachtnemer actief en zonder het berekenen van kosten mee aan de transitie van Uitzendkrachten naar de (eventueel) nieuwe opdrachtnemer. Binnen zes (6) maanden na beëindiging van de raamovereenkomst dienen alle uitzendkrachten overgezet te zijn naar de nieuwe opdrachtnemer.



## 7 Financiële eisen

7.1	<b>Kosten</b>  Alle door Opdrachtnemer in het Prijzenblad (Invulformulier 6) gecommuniceerde prijzen omvatten alle mogelijke kosten, belastingen en heffingen. Tijdens de gehele contractperiode brengt Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening.
7.2	<b>Inschrijfprijs</b>  De Inschrijving bevat een volledig ingevuld prijsinvulformulier. De kostprijsopbouw vindt plaats conform het aangegeven format. Alle genoemde prijzen staan gedurende het eerste jaar van de Raamovereenkomst vast. Tijdens de gehele contractperiode brengt inschrijver geen extra kosten in rekening c.q. de ingediende Kostprijsfactor en de bureaumarges blijven gedurende de gehele contractperiode gelijk.
7.3	<b>Cao-wijzigingen e.d.</b>  Alle prijswijzigingen die een direct gevolg zijn van overheidsmaatregelen en/of cao-wijzigingen en verband houden met sociale premies, loonbelasting e.d. en waarbij de loonkostenfactor wijzigt mag Opdrachtnemer zonder schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever vooraf doorvoeren. Waar mogelijk moet Opdrachtnemer Opdrachtgever in zo vroeg mogelijk stadium informeren omtrent aankomende wijzigingen. Doorgevoerde wijzigingen dienen binnen vijf werkdagen per e-mail onderbouwd kenbaar te worden gemaakt aan Opdrachtgever, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd.
7.4	<b>Wijzigingen loon</b>  Eventuele verhogingen van het brutoloon van de Uitzendkracht geschieden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst uitsluitend conform de CAR (-UWO) Veiligheidsregio's.
7.5	<b>Inhoud factuur</b>  Facturatie dient per afdeling per week digitaal plaats te vinden door middel van een verzamel factuur te verzenden naar <a href="mailto:facturen@vru.nl">facturen@vru.nl</a> . Op de factuur dient het volgende opgenomen te worden:  a) De volledige Juridische naam van opdrachtnemer en aanbestedende dienst; b) Het volledige adres van opdrachtnemer en aanbestedende dienst. c) Het Btw-identificatienummer van opdrachtnemer; d) Het KvK nummer van opdrachtnemer; e) Het nummer van de Raamovereenkomst; f) De datum waarop de factuur is verstuurd; g) Het factuurnummer; h) Het Inkoopordernummer, afdelingsnaam en de kostenplaats voor de betreffende opdrachtperiode;



	<ul style="list-style-type: none"><li>i) De periode waarop de factuur betrekking heeft;</li><li>j) Het aantal gewerkte uren, onderverdeeld in (per uitzendkracht):<ul style="list-style-type: none"><li>i. Het aantal Normale uren (zonder buitendagvenstertoeslag);</li><li>ii. Het aantal Toeslaguren, behorende bij de Normale uren en per buitendagvenstertoeslag percentage uitgesplitst).</li><li>iii. De reiskosten;</li></ul></li><li>k) Het verschuldigde bedrag exclusief Btw;</li><li>l) Het betreffende Btw-tarief;</li><li>m) Het Btw-bedrag;</li></ul>
--	--



## 8 Communicatie eisen

8.1	<p><b>Managementrapportage</b></p> <p>Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage aan, waarin de volgende informatie is opgenomen.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Naam en functie Uitzendkracht;</li><li>• Aantal gefactureerde uren per productvorm, per fase (A/B);</li><li>• Gefactureerde kosten op basis van uren;</li><li>• Gefactureerde overige kosten;</li><li>• Factuurafdeling/-referentie;</li><li>• Functie;</li><li>• Doorlooptijd plaatsing (begin-/einddatum);</li><li>• Ziekteverzuimcijfers</li><li>• Social Return, conform <i>Bijlage E "Spelregels Social Return"</i></li></ul>
8.2	<p><b>Contactpersonen</b></p> <p>Opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon aan die het eerste aanspreekpunt is voor de aanvragers. Deze contactpersoon is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van de Raamovereenkomst. Daar wordt onder verstaan het in behandeling nemen van de aanvraag, proactief bieden van ondersteuning bij het opstellen van profielen, het adviseren over schaarste en alternatieven en het duidelijk communiceren over de voortgang van aanvragen. De Opdrachtnemer dient gedurende werkdagen tussen 8.3000 uur en 17.308-00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar te zijn. <a href="#">Opdrachtnemer dient in uitzonderlijke gevallen via een noodnummer beschikbaar te zijn op werkdagen tussen 08.00 – 08.30 uur en 17.30 – 18.00 uur.</a> Naast de vaste contactpersoon wordt een vaste vervanger aangewezen die beschikbaar is tijdens afwezigheid van de vaste contactpersoon.</p> <p>Opdrachtnemer wijst tevens een accountmanager aan die beslissingsbevoegd is. De accountmanager voert samen met de contractmanager van de Opdrachtgever periodiek overleg over de uitvoering van de Raamovereenkomst, zorgt dat de afspraken worden nagekomen en is bij calamiteiten op korte termijn beschikbaar voor Opdrachtgever om adequate veranderingen in de dienstverlening door te voeren.</p>
8.3	<p><b>Overleggen</b></p> <p>Opdrachtgever en accountmanager van Opdrachtnemer hebben twee keer per jaar afstemming over de uitvoering van deze overeenkomst. De agenda voor deze overleggen wordt in gezamenlijkheid opgesteld. Opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van het overleg.</p>
8.4	<p><b>Commerciële activiteiten</b></p> <p>Contacten buiten de reguliere werkzaamheden, zoals commerciële acties, onderzoek</p>



en dergelijke zijn niet toegestaan tenzij vooraf toestemming is verleend door Opdrachtgever.
--

## 9 Juridische eisen

9.1	<b>Opdrachtbevestiging</b>  Opdrachtnemer stelt voor elke individuele opdracht een opdrachtbevestiging op en stelt deze beschikbaar in het digitale werkgeversportaal.
9.2	<b>Onderaannemer</b>  Indien Opdrachtnemer zich opwerpt als (hoofd)aannemer en in de Inschrijving opgave wordt gedaan van (een) bepaalde onderaannemer(s), is Opdrachtnemer bij gunning van de opdracht gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de Inschrijving.  Opdrachtnemer draagt volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van de onderaannemers. Opdrachtgever is niet aansprakelijk voor handelingen, werkzaamheden of eventuele schade veroorzaakt door onderaannemers die in het kader van deze aanbesteding worden ingeschakeld. Eventuele claims dienen dan ook rechtstreeks bij de betreffende onderaannemer te worden ingediend.  Opdrachtnemer verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemers. Facturering van werkzaamheden die in onderaanneming worden uitgevoerd, wordt door opdrachtnemer verzorgd.
9.3	<b>Informatieverstrekking</b>  Alle door Opdrachtnemer overlegde gegevens zijn naar waarheid ingevuld. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor op een passende schadevergoeding in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door Opdrachtnemer is aangeboden.
9.4	<b>Verwerking van persoonsgegevens</b>  In aanvulling op eis 1.2 hierboven verwerkt Opdrachtnemer persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met relevante wet- en regelgeving, en gaat, indien nodig, een verwerkersovereenkomst aan met Opdrachtgever (op basis van bijgevoegde model verwerkersovereenkomst van Opdrachtgever). Daarbij werkt Opdrachtnemer volledig mee bij de uitvoering van een gegevensbeschermingseffectbeoordeling (GEB, of DPIA), indien een GEB/DPIA nodig is.



## Colofon

Dit is een uitgave van  
Veiligheidsregio Utrecht

Redactie:  
Tekst:



**Veiligheidsregio  
Utrecht**

[vru.nl](http://vru.nl)