

## Bijlage 1: Programma van Eisen – VO Eemsdelta

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 Inschrijver te verwerken in de prijsopgave. Onderstaande eisen kunnen dus niet leiden tot extra kosten.

Algemene Eisen	
1.	<b>ABU / NBBU</b> Opdrachtgever verlangt dat Opdrachtnemer werkt conform de richtlijnen van de ABU of NBBU, ten einde waarborgen te bieden op het gebied van arbeidsvoorwaarden, rechtspositie en naleving van wet- en regelgeving bij het ter beschikking stellen van personeel.
2.	<b>Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer</b> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de werving, selectie, 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 omrekenfactoren op het prijzenblad.
3.	<b>Wet- en Regelgeving</b> Opdrachtnemer is gehouden om zich bij de uitvoering van de opdracht te houden aan alle geldende wet- en regelgeving, waaronder – maar niet uitsluitend – de Wet Allocatie Arbeidskrachten door Intermediairs (WAADI), de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) en de Wet Transparante en Voorspelbare Arbeidsvoorwaarden (WTVA) en de wet Gelijke beloning.
4.	<b>Lopende inhuurovereenkomsten</b> Alle lopende inhuurovereenkomsten worden gecontinueerd tot de einddatum die overeengekomen is met de huidige Opdrachtnemers. Deze inhuurovereenkomsten worden niet nogmaals verlengd door Opdrachtgever.
5.	<b>Beëindiging van de raamovereenkomst</b> Bij ontbinding of (van rechtswege) einde van de Raamovereenkomst blijven bestaande Nadere opdrachten doorlopen tot de overeengekomen einddatum.

Inhuurproces	
6.	<b>Procedure bij inhuuraanvragen onderwijzend personeel</b> Het inhuurproces van de Opdrachtgever vindt op de onderstaande wijze plaats.  <u>Stap 1 – Opstellen aanvraag</u> De aanvrager (P&O adviseur) van Opdrachtgever stelt een aanvraag op. Binnen de aanvraag worden relevante elementen van de tijdelijke opdracht omschreven, waaronder de functie, functieschaal, functie-eisen, looptijd/duur opdracht, aantal (klok)uren.  <u>Stap 2 – Opsturen aanvraag</u> Opdrachtgever stuurt de aanvraag gelijktijdig naar de gecontracteerde Opdrachtnemers via e-mail of het interne systeem. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst binnen 4 uur (op werkdagen) en geeft aan binnen welke termijn er een kandidaatvoorstel volgt.  <u>Stap 3 – Aanleveren kandidaten</u> Bij onvoorziene uitval levert Opdrachtnemer uiterlijk binnen 72 uur (werkdagen) minimaal één gekwalificeerde kandidaat aan, bij geplande vervanging geldt een door Opdrachtgever

	<p>aangewezen termijn (altijd <math>\geq</math> 72 uur).</p> <p><b>Stap 4 – Beoordelen en selectiegesprek</b> Opdrachtgever beoordeelt cv's op basis van de gestelde eisen en nodigt gekwalificeerde kandidaten binnen 24–48 uur uit voor een gesprek. Biedt Opdrachtnemer meerdere kandidaten aan, dan maakt Opdrachtgever een selectie op basis van de aangeboden cv's. Na het laatste gesprek volgt binnen 24 uur (tijdens werkdagen) een besluit en maakt Opdrachtgever het resultaat kenbaar aan Opdrachtnemer.</p> <p><b>Stap 5 – Inhuur bevestigen</b> De winnende Opdrachtnemer bevestigt de inhuur door middel van een opdrachtbevestiging overeenkomstig eis 14. Deze bevestiging wordt binnen 24 uur (tijdens werkdagen) aangeleverd door Opdrachtnemer.</p> <p>Opdrachtgever is gerechtigd om het hiervoor beschreven inhuurproces gedurende de looptijd van de overeenkomst aan te passen. Opdrachtnemer dient hieraan mee te werken. Opdrachtgever zal bij aanpassing van het proces niet negatief afwijken van de termijnen zoals opgenomen in deze eis.</p>
7.	<p><b>Direct doorzetten/op gesprek</b> Doel van Opdrachtgever is om een inhuuraanvraag zo snel mogelijk te voorzien met één (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.</p>
8.	<p><b>Centraal e-e-mailadres</b> Opdrachtnemer hanteert één centraal e-mailadres waar Opdrachtgever de inhuuraanvragen aan kan richten.</p>
9.	<p><b>Aanlevering van kandidaten</b> Opdrachtnemer spant zich in om bij iedere inhuuraanvraag minimaal één gekwalificeerde kandidaat aan te leveren.</p>
10.	<p><b>Voorstellen van kandidaat</b> Het voorstellen van een kandidaat gebeurt met minimaal de volgende documenten/onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ curriculum vitae (cv) waaruit blijkt dat de kandidaat voldoet aan het functieprofiel en de door Opdrachtgever gestelde functie-/kwaliteitseisen</li> <li>▪ bevoegdheden waarover de kandidaat beschikt</li> <li>▪ woonplaats;</li> <li>▪ minimaal één referentie</li> <li>▪ motivatie en/of korte profielschets van de kandidaat;</li> <li>▪ datum waarop de kandidaat beschikbaar is;</li> <li>▪ inschaling conform cao en bijbehorende tarief conform contractafspraken.</li> </ul>
11.	<p><b>Exclusiviteit kandidaten</b> Opdrachtnemer reserveert de voorgestelde kandidaat tot de reactie van Opdrachtgever (maximaal 48 uur) en, bij uitnodiging voor gesprek, tot één werkdag na het gesprek. De exclusiviteitsverplichting ziet uitsluitend op het handelen van Opdrachtnemer en niet op de kandidaat. De kandidaat is vrij om uit eigen beweging andere procedures te starten.</p>
12.	<p><b>Makelaarsfunctie</b> Indien het eigen personeelsbestand van Opdrachtnemer onvoldoende en/of</p>

	<p>ontoereikend is voor de invulling van een vacature van Opdrachtgever, schakelt Opdrachtnemer partners en/of andere marktpartijen in. Indien Opdrachtnemer een kandidaat via een netwerkpartner dan wel andere marktpartij aanbiedt, gelden daarvoor alle eisen zoals opgenomen in dit Programma van Eisen en de door Opdrachtnemer geoffreerde omrekenfactor(en).</p>
13.	<p><b>Voorbehoud bij geen (geschikte) kandidaten</b>  Na afloop van de aanlevertermijn en/of bij melding van Opdrachtnemers dat geen geschikte kandidaten te verwachten zijn, heeft Opdrachtgever het recht om buiten de Raamovereenkomst op zoek te gaan naar een geschikte kandidaat. Opdrachtgever kan hiervoor desgewenst de markt benaderen en/of de aanlevertermijn uniform verlengen.</p>
14.	<p><b>Opdrachtbevestiging</b>  Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van een opdrachtbevestiging (nadere opdracht onder de raamovereenkomst). Deze opdrachtbevestiging bestaat - mits in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving waaronder de AVG - minimaal uit de volgende gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Naam afdeling/team</li> <li>▪ NAW-gegevens tijdelijke arbeidskracht</li> <li>▪ Contactgegevens tijdelijke arbeidskracht (telefoonnummer, email)</li> <li>▪ Functienaam</li> <li>▪ Inhuurperiode</li> <li>▪ Tarief incl. onderbouwing</li> <li>▪ Kostenplaats</li> </ul> <p>Indien sprake is van een wijziging in de gegevens van de oorspronkelijke opdrachtbevestiging dient Opdrachtnemer een nieuwe opdrachtbevestiging te versturen naar Opdrachtgever dan wel een e-mail naar Opdrachtgever te versturen met daarin een link naar de portal van Opdrachtnemer, waarin de wijziging(en) zichtbaar zijn.</p>

Eisen met betrekking tot tijdelijke arbeidskrachten	
15.	<p><b>Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)</b>  Een tijdelijke arbeidskracht mag bij Opdrachtgever alleen starten met de werkzaamheden bij Opdrachtgever wanneer deze beschikt over een VOG, screeningsprofiel 60 onderwijs (niet ouder dan 6 maanden). Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle of de tijdelijke arbeidskracht over de VOG beschikt en dient ervoor te zorgen dat de VOG vóór of op de eerste werkdag in bezit is bij de tijdelijke arbeidskracht dan wel bij Opdrachtnemer.</p> <p>Mocht de tijdelijke arbeidskracht de VOG niet ontvangen, dan komt de nadere opdracht niet tot stand of wordt deze met onmiddellijke ingang beëindigd. Mocht achteraf blijken dat Opdrachtnemer de controle van de VOG niet correct/juist heeft uitgevoerd, dan is Opdrachtnemer volledig aansprakelijk.</p> <p>De kosten voor het opvragen van de VOG zijn voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten dienen op de factuur separaat te worden vermeld.</p>
16.	<p><b>Certificeringen en/of bevoegdheden</b>  Tijdelijke arbeidskrachten beschikken zowel bij de start van de inhuurperiode als gedurende de gehele looptijd over alle door Opdrachtgever geëiste opleidingen, certificeringen of bevoegdheden. Opdrachtnemer verstrekt het bewijs hiervan op eerste verzoek aan Opdrachtgever.</p>
17.	<p><b>Onbevoegde docenten</b>  Inzet van onbevoegde docenten is alleen toegestaan in overleg met en na schriftelijke</p>

	<p>toestemming van Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer een onbevoegde docent wenst voor te stellen voor inzet bij Opdrachtgever, dient Opdrachtnemer dit expliciet te vermelden bij het voorstellen van de kandidaat. Mocht sprake zijn van inzet van een of meerdere onbevoegde docenten bij Opdrachtgever, dan telt deze inzet niet mee voor de KPI Aanbiedingspercentage. Inzet van onbevoegde docenten dient aan één van de onderstaande voorwaarden te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De docent is reeds het opleidingstraject gestart om de vereiste bevoegdheid te behalen en beschikt over de vereiste vaardigheden, competenties en kwaliteit om ingezet te worden bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient een opleidingsplan aan te dragen, waaruit blijkt wanneer de desbetreffende kandidaat over de bevoegdheid zal beschikken;</li> <li>▪ De docent is ‘anders bevoegd’ (bijvoorbeeld voor een aanverwant lesgebied) en het onderwijs op de desbetreffende schoollocatie van Opdrachtgever laat het toe dat er een ‘anders bevoegde’ docent wordt ingezet.</li> </ul>
18.	<p><b>Beloning en arbeidsvoorwaardenpakket</b>  Voor tijdelijke arbeidskrachten die namens Opdrachtnemer werkzaamheden bij Opdrachtgever verrichten, geldt dat Opdrachtnemer voor wat betreft de beloning, inclusief alle toelagen en onkostenvergoedingen, overeenkomstige arbeidsvoorwaarden toekent zoals die worden toegekend aan werknemers in gelijke of gelijkwaardige functies in dienst van Opdrachtgever. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer deze gelijkwaardigheid aan.  Opdrachtnemer belooft de ingehuurde tijdelijke arbeidskracht volgens de in de inhuuraanvraag aangegeven inschaling, conform de meest recente cao VO. Eventuele verhogingen van het brutoloon vinden plaats conform deze van toepassing zijnde cao.</p>
19.	<p><b>Berekenen bruto uurloon</b>  Voor het bepalen van het bruto uurloon wordt de CAO VO door Opdrachtgever gehanteerd. Voor het berekenen van het uurloon wordt uitgegaan van een werkweek van 36,86 uur.</p>
20.	<p><b>Eenmalige vergoedingen en uitkeringen</b>  Opdrachtnemer dient eenmalige vergoedingen en (specifieke) uitkeringen – die niet in het prijzenblad zijn uitgevraagd en opgenomen – tegen nominale kostprijs (zonder toevoeging van de bureaumarge en niet van toepassing zijnde sociale lasten en/of pensioen) door te belasten en te factureren na overleg met Opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt aan de Opdrachtnemer een overzicht van eenmalige vergoedingen en uitkeringen die van toepassing zijn.</p>
21.	<p><b>Reiskostenvergoeding</b>  De ingehuurde arbeidskracht heeft recht op een reiskostenvergoeding conform cao VO, voor dienstreizen en woon-werkverkeer. Opdrachtnemer garandeert dat de arbeidskracht deze vergoeding voor het maken van dienstreizen ontvangt. Opdrachtnemer dient de reiskosten separaat aan Opdrachtgever te factureren.</p>
22.	<p><b>Transitievergoeding</b>  De transitievergoeding als bedoeld in artikel 7:673 van het BW komt voor rekening en risico van Opdrachtnemer en is door Opdrachtnemer verdisconteerd in de omrekenfactoren op het prijzenblad. Doorbelasting van de transitievergoeding aan Opdrachtgever is uitgesloten.</p>
23.	<p><b>Pensioen</b>  Opdrachtnemer biedt de ingehuurde arbeidskracht, tot aan de AOW-leeftijd, een pensioenregeling conform ABP of vergelijkbaar.</p>

24.	<p><b>Vakantie- en verlofdagen</b></p> <p>De ingehuurde arbeidskracht heeft recht op vakantiedagen conform cao VO. De op te nemen vakantie- en verlofdagen van de tijdelijke arbeidskracht worden in goed overleg tussen de direct leidinggevende en de tijdelijke arbeidskracht vastgesteld, waarbij rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden en daarbij behorende afspraken. Hierbij zal te allen tijde rekening worden gehouden met de schoolvakanties.</p>
-----	---

Operationeel	
25.	<p><b>Urenregistratie</b></p> <p>Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale urenregistratie waarmee Opdrachtgever in staat wordt gesteld de urenoverzichten digitaal in te kunnen zien en te accorderen. Het door Opdrachtgever controleren en accorderen van gewerkte uren mag worden gefaciliteerd met behulp van een portal.</p>
26.	<p><b>Middelen</b></p> <p>Indien van toepassing ontvangt de tijdelijke arbeidskracht van Opdrachtgever de (ICT-)middelen die minimaal vereist zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer hoeft geen verdere middelen ter beschikking te stellen.</p>
27.	<p><b>Beëindiging wegens disfunctioneren</b></p> <p>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, heeft Opdrachtgever het recht om de inhuuropdracht met onmiddellijk ingang te beëindigen. Opdrachtgever zal ingeval van disfunctioneren in overleg treden met Opdrachtnemer over het vervolg. Opdrachtnemer heeft bij beëindiging van de inhuuropdracht geen recht op een (schade-)vergoeding en mag alleen de reeds gewerkte uren factureren.</p>
28.	<p><b>No-show</b></p> <p>Indien de beoogde tijdelijke arbeidskracht, zonder gegronde redenen, niet aanwezig is op het overeengekomen moment ('no-show'), dan heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de nadere overeenkomst per direct te beëindigen. Opdrachtnemer heeft in dit geval geen recht op een (schade-)vergoeding.</p>
29.	<p><b>Vervangen van tijdelijke arbeidskrachten</b></p> <p>Opdrachtnemer dient de continuïteit van de overeengekomen werkzaamheden te garanderen indien een reeds ingezette kracht, 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. Een dergelijke vervanging leidt voor Opdrachtgever niet tot extra kosten.</p> <p>Opdrachtgever heeft het recht om bij vervanging te besluiten om een nieuwe mini-competitie te organiseren tussen opdrachtnemers.</p>
30.	<p><b>Uitzendbeding</b></p> <p>Op het moment dat het uitzendbeding van toepassing is voor een ingehuurde tijdelijke arbeidskracht, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de inzet in de eerste 26 weken per direct te beëindigen.</p>
31.	<p><b>Opzegtermijn</b></p> <p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om de inhuuropdracht (zonder uitzendbeding) met Opdrachtnemer tussentijds op te zeggen tegen een opzegtermijn van vier weken.</p>

32.	<p><b>Oproepen</b>  Voor de tijdelijke arbeidskrachten die op oproepbasis bij Opdrachtgever worden ingezet, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om de inzet uiterlijk 4 dagen vóór de start van de werkzaamheden kosteloos te annuleren. Indien de annulering op een later moment wordt doorgegeven, mag opdrachtnemer de overeengekomen uren voor de desbetreffende inhuur-dag aan Opdrachtgever factureren.</p>
33.	<p><b>Overnametermijn</b>  Opdrachtgever is gerechtigd, zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer, na een inzet van 1.040 uur de ingehuurde arbeidskracht in dienst te nemen zonder dat de 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:</p> <p><i>Resterende uren tot 1.040 * 20% van het van toepassing zijnde uurtarief = Overnamevergoeding</i></p> <p>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.</p>
34.	<p><b>Ziekmelden</b>  De tijdelijke arbeidskracht meldt zich bij ziekte af overeenkomstig het verzuimbeleid op de betreffende schoollocatie van Opdrachtgever. Dit dient in ieder geval vóór 07:30 uur te geschieden. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever of en, zo ja, op welke termijn vervanging gewenst is.</p>

<b>Financiële eisen</b>	
35.	<p><b>Tariefstelling</b>  Het (all-in) 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.</p> <p><u>All-in uurtarief</u>  Opdrachtnemer hanteert een all-in uurtarief, waarin onder andere maar niet limitatief rekening gehouden is met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ geldend loon;</li> <li>▪ werkgeverlasten;</li> <li>▪ vakantiegeld en eindejaarsuitkering;</li> <li>▪ opleidingskosten;</li> <li>▪ vakantiedagen;</li> <li>▪ risico op uitkeren van transitievergoedingen;</li> <li>▪ administratie- en servicekosten;</li> <li>▪ feestdagen;</li> <li>▪ bureaumarge.</li> </ul> <p>Alle verplichtingen en lasten van een ingehuurde arbeidskracht zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, tenzij dit krachtens enig wettelijk voorschrift aan Opdrachtgever is opgedragen. Opdrachtnemer is gerechtigd om eenmalige vergoedingen en uitkeringen – die geen onderdeel uitmaken van het all-in uurtarief – te factureren aan Opdrachtgever.</p>

36.	<p><b>Afnamegarantie</b> Er is binnen de af te sluiten raamovereenkomst op geen enkele wijze sprake van enige vorm van omzet- en/of afnamegarantie.</p>
37.	<p><b>Wijzigen loonkosten</b> In het geval van cao- en/of wettelijke wijzigingen (sociale premies, belastingen en/of pensioenpremies), mogen deze wijzigingen in de omrekenfactor(en) worden doorgevoerd en doorbelast aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag de wijziging slechts doorvoeren na schriftelijke toestemming en akkoord van Opdrachtgever.</p>
38.	<p><b>Wijzigen bureaumarge</b> De bureaumarge kan eenmaal per jaar, voor het eerst op 1 september 2027, na akkoord van Opdrachtgever worden geïndexeerd. Indexering vindt plaats conform CBS Dienstenprijzen, categorie 78: arbeidsbemiddeling en personeel.</p> <p>Uitgangspunt (grondslag) voor de berekening van de indexatie is “CBS Dienstenprijzen, categorie 78: arbeidsbemiddeling en personeel (2021=100)” waarbij het laatst gepubliceerde kwartaalcijfer van het lopende kalenderjaar wordt afgezet tegen hetzelfde kwartaalcijfer een jaar eerder.</p> <p><i>Voorbeeld: <math>\frac{\text{indexcijfer eerste kwartaal 2026}}{\text{indexcijfer eerste kwartaal 2025}} \times 100\% = \text{indexcijfer}</math></i></p> <p>Inschrijver dient een verhoging minimaal één (1) maand voor de ingangsdatum aan Opdrachtgever voor te stellen. Indien Opdrachtnemer een indexeringsvoorstel te laat indient, mogen de kosten niet met terugwerkende kracht worden doorbelast aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer mag de bureaumarge slechts wijzigen na schriftelijke toestemming en akkoord van Opdrachtgever. Overige (tussentijdse) prijsverhogingen worden niet geaccepteerd, met uitzondering van cao en wettelijke wijzigingen (zie eis 37).</p>
39.	<p><b>Facturatie van uren</b> Opdrachtnemer factureert uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte uren aan Opdrachtgever. De te factureren uren moeten goedgekeurd worden/zijn door Opdrachtgever.</p>
40.	<p><b>Facturatie</b> Opdrachtnemer dient vierwekelijks of maandelijks achteraf een factuur per ingehuurde arbeidskracht in, die als volgt geadresseerd moet zijn:</p> <p><i>Opsturen naar:</i> <i>Met volgende adresgegevens:</i> VO Eemsdelta t.a.v. <a href="mailto:crediteurenadministratie@vo-eemsdelta.nl">crediteurenadministratie@vo-eemsdelta.nl</a> Pastorielaan 4, Appingedam</p> <p><u>Inhoud factuur</u> De factuur van Opdrachtnemer dient in PDF en XLM-format te worden aangeleverd en bevat minimaal onderstaande onderdelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Naam afdeling</li> <li>▪ Kostenplaats;</li> <li>▪ Factuurnummer;</li> <li>▪ Datum;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Naam tijdelijke arbeidskracht;</li> <li>▪ Periode;</li> <li>▪ Aantal uren;</li> <li>▪ Tarief;</li> <li>▪ Reiskosten;</li> <li>▪ Totale kosten, inclusief en exclusief BTW.</li> </ul>
--	--

Communicatie	
41.	<p><b>Bereikbaarheid</b> Opdrachtnemer is bereikbaar op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur.</p>
42.	<p><b>Vaste contactpersonen</b> Opdrachtnemer stelt één vaste contactpersoon (met vaste vervanger) aan voor de invulling van de inhuuraanvragen van Opdrachtgever. Daarnaast stelt Opdrachtnemer één contactpersoon (met vaste vervanger) aan die verantwoordelijk is voor het beheer van de algehele raamovereenkomst met Opdrachtgever.</p>
43.	<p><b>Evaluatie dienstverlening</b> Opdrachtnemer evalueert jaarlijks met de afdeling P&amp;O en contractverantwoordelijke van Opdrachtgever de algehele uitvoering van de Raamovereenkomst en samenwerking tussen partijen. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader bepaald. Alle overige contactmomenten (inhoudelijk, hoeveelheid) stemt Opdrachtnemer af met Opdrachtgever. Er geldt hierbij geen minimaal of maximaal aantal overlegmomenten.</p>
44.	<p><b>KPI - Aanbiedingspercentage</b> Opdrachtnemer dient gerekend over een periode van twaalf aaneengesloten maanden bij minimaal 80% van de ingediende inhuuraanvragen een gekwalificeerde kandidaat voor te stellen. Dit is exclusief onbevoegde docenten. Onder gekwalificeerd verstaat Opdrachtgever een kandidaat die voldoet aan de in de inhuuraanvraag gestelde eisen.</p>
45.	<p><b>KPI – Klanttevredenheid</b> Opdrachtnemer dient voor zijn prestaties in het kader van de samenwerking met Opdrachtgever een tevredenheidscijfer van minimaal een 7 te behalen. Het tevredenheidscijfer mag ten opzichte van de vorige meetperiode niet meer dan 0,5 zakken. Onder tevredenheid wordt verstaan: de tevredenheid van Opdrachtgever met betrekking tot klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie. Te meten d.m.v. een rapportcijfer op een schaal van 1 tot 10. De tevredenheid van Opdrachtgever dient minimaal elk jaar gemeten te worden. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever na iedere meting te informeren over de uitkomst.</p>
46.	<p><b>Onvoldoende presteren</b> Indien Opdrachtnemer niet conform de opgestelde KPI scoort, levert Opdrachtnemer een verbeterplan in bij Opdrachtgever. Wanneer na een periode van drie (3) maanden blijkt dat Opdrachtnemer geen verbetering laat zien, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst te ontbinden en een beroep te doen op de wachtkamerovereenkomst.</p>
47.	<p><b>Managementinformatie</b> Opdrachtnemer levert minimaal ieder kwartaal de volgende managementinformatie in de vorm van een rapportage aan bij de contractverantwoordelijke van Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Overzicht van ingezette arbeidskrachten, per kostenplaats, afdeling en totaal inclusief functies en projectomschrijving;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Inkoop/-ordernummer;</li><li>▪ Factuurnummer;</li><li>▪ Startdatum en (verwachte) einddatum inhuuropdracht;</li><li>▪ Aantal gewerkte uren (vanaf start inhuuropdracht).</li><li>▪ Inschaling, omrekenfactor en uurtarief.</li><li>▪ Reiskosten en overige kosten (indien van toepassing).</li><li>▪ Resultaten KPI's.</li></ul> <p>De definitieve inhoud van de managementrapportage zal in nader overleg tussen partijen worden vastgesteld. Het is Opdrachtnemer toegestaan om de managementinformatie en rapportage aan te bieden via een portal (zie eis 48).</p>
48.	<p><b>Online Portal – Optioneel</b></p> <p>Het is opdrachtnemer toegestaan om ter ondersteuning van het inhuurproces een online portal in te zetten. Opdrachtnemer dient hiermee alle inhuur op centraal niveau inzichtelijk te kunnen maken. De online portal wordt echter niet gebruikt voor het indienen van inhuuraanvragen door Opdrachtgever, dit verloopt per e-mail.</p>