

Bijlage B – Programma van Eisen

De in dit Programma van Eisen opgenomen eisen betreffen minimumeisen waaraan de inschrijving volledig moet voldoen. Indien een inschrijving niet voldoet aan één of meer van deze minimumeisen, is de inschrijving ongeldig en komt deze niet in aanmerking voor verdere beoordeling.

Algemeen	
Eis 1	<p>Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit binnen het door opdrachtgever ingerichte regiemodel voor externe inhuur en handelt conform de uitgangspunten en werkwijze zoals opgenomen in Bijlage J – Beleid externe inhuur.</p> <p><i>Toelichting</i> De regie op externe inhuur, waaronder besluitvorming over aanvragen, selectie, inzet en contractering van externe professionals, blijft gedurende de looptijd van de overeenkomst te allen tijde bij opdrachtgever belegd.</p>
Eis 2	<p>Opdrachtnemer zorgt dat ingezette medewerkers en ingeschakelde derden zich gedurende de uitvoering van de overeenkomst professioneel en zorgvuldig gedragen en handelen conform de voor de opdracht geldende gedrags- en beveiligingsnormen van opdrachtgever.</p>
Eis 3	<p>Opdrachtnemer onthoudt zich van gedragingen of uitingen die aantoonbaar schadelijk zijn voor de goede naam, reputatie of relaties van opdrachtgever.</p>
Eis 4	<p>Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij de juiste toepassing van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot inlenersbeloning en gelijke beloning, voor zover van toepassing binnen de betreffende inhuurconstructies.</p>
Eis 5	<p>Opdrachtnemer volgt relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving en de arbeidsmarkt op het gebied van externe inhuur actief en informeert opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen die impact kunnen hebben op de uitvoering van de dienstverlening of het inhuurbeleid van opdrachtgever.</p>
Onafhankelijkheid	
Eis 6	<p>Opdrachtnemer handelt onafhankelijk en zonder ongeoorloofde voorkeur voor specifieke leveranciers, kandidaten of aan haar gelieerde partijen.</p>
Eis 7	<p>Opdrachtnemer waarborgt dat alle bij de dienstverlening betrokken leveranciers gelijkwaardig worden behandeld en dat aanvragen, selecties en beoordelingen plaatsvinden op basis van vooraf vastgestelde en objectieve criteria.</p>
Eis 8	<p>Opdrachtnemer waarborgt dat besluiten over de selectie en inzet van kandidaten plaatsvinden in het belang van opdrachtgever en niet worden beïnvloed door commerciële belangen van opdrachtnemer of aan opdrachtnemer gelieerde partijen.</p>
Eis 9	<p>Opdrachtnemer maakt op verzoek van opdrachtgever inzichtelijk op basis van welke criteria kandidaten zijn geselecteerd, beoordeeld en voorgedragen en legt de gehanteerde selectie-, beoordelings- en voordracht criteria vast en verstrekt deze op verzoek binnen twee werkdagen.</p>

	<i>Toelichting</i> Wij behouden het recht deze werkwijze en onderliggende documentatie te controleren.
Eis 10	Opdrachtnemer waarborgt dat eigen personeel of aan opdrachtnemer gelieerde ondernemingen of door opdrachtnemer direct of indirect bevoordeelde partijen geen voorkeurspositie hebben binnen het selectie- en plaatsingsproces, tenzij opdrachtgever daar expliciet en schriftelijk mee instemt.

Aanvraag en sourcing	
Intake en aanvraag	
Eis 11	Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij het verduidelijken en aanscherpen van aanvragen voor externe inhuur, waaronder functie-inhoud, gewenste competenties, tariefniveau, inzetduur, beschikbaarheid en contractvorm.
Eis 12	Opdrachtnemer toetst aanvragen op volledigheid, duidelijkheid en haalbaarheid voordat deze in behandeling worden genomen.
Eis 13	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever over de haalbaarheid, marktsituatie, schaarste en realistische doorlooptijden van aanvragen.
Eis 14	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever desgevraagd over marktconforme tarieven, beschikbare profielen en passende inhuurconstructies.
Eis 15	Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij spoedaanvragen en bij aanvragen die afwijken van het reguliere proces.
Eis 16	Opdrachtnemer bevestigt ontvangst van een aanvraag uiterlijk binnen één (1) werkdag.
Eis 17	Opdrachtnemer stemt voorafgaand aan de uitvraag met opdrachtgever af welke functie-eisen, wensen en beoordelingscriteria worden gehanteerd.
Procesbewaking	
Eis 18	Opdrachtnemer bewaakt de voortgang van aanvragen gedurende het gehele inhuurproces en informeert opdrachtgever tijdig over stagnaties, beperkte marktrespons, vertragingen of andere omstandigheden die gevolgen hebben voor de voortgang van de aanvraag.
Eis 19	Opdrachtnemer houdt opdrachtgever gedurende het inhuurproces op de hoogte van de voortgang van aanvragen, kandidaat voorstellen, contractering en inzet van externe professionals.
Eis 20	Opdrachtnemer legt relevante processtappen, communicatie en besluitvorming gedurende het aanvraag- en selectieproces aantoonbaar vast.
Marktbenadering	
Eis 21	Opdrachtnemer zorgt voor een passende en aantoonbare marktvraag via meerdere marktkanalen en leveranciersnetwerken.
Eis 22	Opdrachtnemer zorgt per aanvraag dat voldoende keuze en concurrentie ontstaat.

Eis 23	Opdrachtnemer maakt op verzoek inzichtelijk via welke kanalen en leveranciers kandidaten zijn benaderd of aangeboden.
Eis 24	De keten kent maximaal één tussenliggende schakel tussen Opdrachtnemer en de uitvoerende kandidaat. De keten mag uitsluitend bestaan uit: Opdrachtgever – Opdrachtnemer – Bureau (intermediair) – Externe kandidaat/ZZP'er. Uitzondering is enkel toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever. Op verzoek verstrekt Opdrachtnemer volledig inzicht in de keten van betrokken partijen, inclusief de contractuele relaties tussen deze partijen.
Voorkeurskandidaten	
Eis 25	Opdrachtnemer verwerkt aanvragen met voorkeurskandidaten op een transparante, controleerbare en rechtmatige wijze.
Eis 26	Opdrachtnemer toetst ook bij voorkeurskandidaten de rechtmatigheid, beschikbaarheid en volledigheid van relevante kandidaat gegevens en documentatie.
Eis 27	Opdrachtnemer maakt onderscheid inzichtelijk tussen regulier geworven kandidaten en voorkeurskandidaten.
Leveranciersbenadering	
Eis 28	Opdrachtnemer hanteert een consistente en gelijke werkwijze in de communicatie richting leveranciers met betrekking tot aanvragen, voorwaarden en terugkoppelingen.
Eis 29	Opdrachtnemer maakt gebruik van vooraf kenbare selectiecriteria bij de beoordeling van kandidaten.
Eis 30	Opdrachtnemer informeert leveranciers tijdig over de status van aangeboden kandidaten.

Kandidaatselectie & -kwaliteit

Kandidaat voorstellen

Eis 31	Opdrachtnemer levert binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van een aanvraag in ieder geval één kandidaat die aansluit op de gestelde functie-eisen en marktconforme tarieven. <i>Toelichting</i> Van deze termijn kan worden afgeweken indien dit niet in de aanvraag is opgenomen of indien sprake is van een schaarse of complex te vervullen functie.
Eis 32	Opdrachtnemer zorgt dat kandidaten worden aangeboden inclusief actueel cv en een schriftelijke motivatie.
Eis 33	Opdrachtnemer draagt uitsluitend kandidaten voor die beschikken over de kwalificaties, competenties en ervaring die passend zijn bij de functie-eisen en opdrachtomschrijving.
Eis 34	Opdrachtnemer voert vooraf een inhoudelijke selectie uit en beperkt het aantal voorgedragen kandidaten tot maximaal tien (10) per aanvraag, tenzij opdrachtgever anders verzoekt.

Eis 35	Opdrachtnemer verifieert voorafgaand aan aanbidding de beschikbaarheid van de kandidaat.
Eis 36	Opdrachtnemer biedt uitsluitend kandidaten aan nadat de kandidaat expliciet heeft ingestemd met de aanbidding op de betreffende opdracht.
Eis 37	Opdrachtnemer voorkomt dubbele aanbidding van kandidaten. <i>Toelichting</i> Indien een kandidaat reeds via een andere leverancier is aangeboden, informeert opdrachtnemer opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk.
Eis 38	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk via welke leverancier, detachingsconstructie of contractvorm een kandidaat wordt aangeboden.
Selectie	
Eis 39	Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever en kandidaten bij het plannen en coördineren van selectiegesprekken.
Eis 40	Opdrachtnemer bevestigt afspraken en wijzigingen met betrekking tot selectiegesprekken tijdig aan betrokken partijen.
Eis 41	Opdrachtnemer informeert afgewezen kandidaten en leveranciers binnen twee werkdagen over de uitkomst van de selectieprocedure nadat opdrachtgever een selectiebesluit heeft genomen.

Screening en compliance

Screening

Eis 42	Opdrachtnemer verifieert voorafgaand aan de aanbidding dat kandidaten beschikken over de voor de opdracht vereiste opleiding, certificeringen en relevante werkervaring.
Eis 43	Opdrachtnemer voert voorafgaand aan de inzet een identiteitscontrole uit en verifieert, indien relevant voor de opdracht, referenties van de kandidaat.
Eis 44	Opdrachtnemer controleert voorafgaand aan inzet of kandidaten gerechtigd zijn om arbeid te verrichten in Nederland conform toepasselijke wet- en regelgeving.
Eis 45	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk indien omstandigheden ontstaan die impact hebben op beschikbaarheid, inzetbaarheid of rechtmatigheid van de kandidaat.

Compliance

Eis 46	Opdrachtnemer waarborgt dat alle voor de inzet noodzakelijke documenten voorafgaand aan de start van de werkzaamheden beschikbaar, actueel en gecontroleerd zijn. <i>Toelichting</i> Hieronder verstaan wij onder meer relevante identificatie-, contract-, screenings- en kwalificatiedocumenten, voor zover van toepassing op de opdracht.
Eis 47	Opdrachtnemer zorgt voor een volledige, actuele en controleerbare dossiervorming van kandidaten, contracten en screeningsdocumentatie.

Contractering en uitvoering	
Contractering	
Eis 48	Opdrachtnemer zorgt binnen twee weken voor tijdige contractering en afronding van de bijbehorende dossiervorming na akkoord op kandidaat door opdrachtgever.
Eis 49	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk indien een kandidaat zich terugtrekt of niet conform afspraak start, waarbij bij onverwachte uitval opdrachtgever zich inspant om tijdig een passende vervangende kandidaat aan te bieden.
Eis 50	Opdrachtnemer spant zich in om zonder aanvullende bemiddelingskosten een passende vervangende kandidaat aan te bieden, indien opdrachtgever gemotiveerd aangeeft dat een ingezette kandidaat aantoonbaar onvoldoende functioneert ten opzichte van de overeengekomen opdrachtvereisten.
Eis 51	Voor ZZP-kandidaten geldt de aanvullende eis dat zij een geldig bewijs van zowel een bedrijfs- als een beroepsaansprakelijkheidsverzekering overleggen. Deze documenten worden door de Opdrachtgever gecontroleerd en opgenomen in het inhuurdossier.

Dienstverlening	
Communicatie	
Eis 52	Opdrachtnemer is iedere werkdag tussen 08.30 uur en 17.00 uur bereikbaar per e-mail en telefoon voor vragen en afstemming over de dienstverlening.
Eis 53	Opdrachtnemer wijst in ieder geval twee vaste contactpersonen aan voor de uitvoering van de dienstverlening richting opdrachtgever. Deze contactpersonen fungeren als eerste aanspreekpunt en zijn verantwoordelijk voor de afstemming en coördinatie van de dienstverlening.
Eis 54	Opdrachtnemer borgt de continuïteit van de dienstverlening door adequate vervanging bij afwezigheid van één van de contactpersonen.
Eis 55	Opdrachtnemer zet voldoende gekwalificeerde medewerkers en vervangers in voor de uitvoering van de dienstverlening en borgt dat zij beschikken over actuele kennis van relevante wet- en regelgeving en de gemaakte afspraken rondom de dienstverlening.
Eis 56	Opdrachtnemer zorgt dat communicatie en documentatie in het kader van de dienstverlening plaatsvindt in de Nederlandse taal.
KPI	
Eis 57	Opdrachtnemer voldoet in minimaal 95% van de aanvragen aan de overeengekomen responstermijnen voor het aanbieden van kandidaat profielen.
Eis 58	Opdrachtnemer legt minimaal 95% van de geacordeerde kandidaten binnen twee (2) weken na definitieve selectie contractueel vast, tenzij sprake is van aantoonbare externe vertragingsoorzaken. <i>Toelichting</i> Deze termijn geldt niet indien vertraging aantoonbaar wordt veroorzaakt door externe factoren, waaronder beschikbaarheid van de kandidaat, aanvullende screenings- of compliance vereisten of benodigde goedkeuring door opdrachtgever.

Eis 59	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever binnen één (1) werkdag over stagnaties of vertragingen in het inhuurproces.
Contractmanagement	
Eis 60	Opdrachtgever en opdrachtnemer sluiten gezamenlijk binnen twee weken na ondertekening van het contract een SLA met daarin in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • de KPI's uit het Programma van Eisen; • nadere afspraken en KPI's ten behoeve van sturing van de dienstverlening; • een communicatie- en escalatiematrix.
Eis 61	Opdrachtnemer hanteert een vaste overlegstructuur met opdrachtgever, nader vast te leggen in een communicatiematrix, bestaande uit in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • één (1) strategisch overleg per jaar, inclusief een leveranciersevaluatie; • vier (4) tactische overleggen per jaar; • periodiek operationeel overleg, waarvan frequentie in onderling overleg wordt vastgesteld.
Eis 62	Opdrachtnemer treedt, indien de samenwerking niet conform afspraken verloopt, in overleg met opdrachtgever, waarin de verbeterpunten worden vastgesteld en de voortgang binnen twee weken wordt geëvalueerd. <p><i>Toelichting</i> Indien sprake is van onvoldoende verbetering, wordt in gezamenlijk overleg een verbeterplan opgesteld en uitgevoerd.</p>
Eis 63	Opdrachtnemer wijst één (1) vaste accountmanager aan die verantwoordelijk is voor de strategische en tactische afstemming met opdrachtgever. De accountmanager fungeert als vast aanspreekpunt voor contractmanagement en de evaluatie van de dienstverlening.
Klachten	
Eis 64	Opdrachtnemer bevestigt ontvangst van vragen, opmerkingen en klachten binnen twee (2) werkdagen en verstrekt binnen die termijn een inhoudelijke reactie of voorstel voor verdere afhandeling.
Rapportagemogelijkheden	
Eis 65	Het systeem biedt opdrachtgever continu toegang tot actuele managementinformatie met betrekking tot externe inhuur ter ondersteuning van sturing, monitoring en beheersing van het inhuurproces.
Eis 66	Het systeem biedt rapportages en dashboards waarmee opdrachtgever inzicht heeft in lopende en afgeronde inhuuropdrachten.
Eis 67	Het systeem biedt minimaal inzicht in: <ul style="list-style-type: none"> • medewerker; • leverancier; • contractvorm; • functie; • inhurende manager; • datum aanvraag; • aantal aangeboden kandidaten per aanvraag;

	<ul style="list-style-type: none"> • start- en einddatum; • uurtarief; • urenregistraties, waaronder minimaal: geregistreerd, in afwachting van goedkeuring, goedgekeurd en afgekeurd; • gerealiseerde inzet en kosten per maand en year-to-date; • kostenplaats; • status van de opdracht; • voorkeurs kandidaat ja/nee.
Eis 68	Gebruikers kunnen rapportages en dashboards filteren op onder meer periode, afdeling, functie, inhurende manager, kostenplaats, contractvorm, leverancier en status.
Eis 69	Rapportages kunnen worden geëxporteerd naar gangbare bestandsformaten, waaronder minimaal Excel (.xlsx) en CSV.
Eis 70	Het systeem ondersteunt rol gebaseerde toegang tot rapportages en dashboards, waarbij gebruikers uitsluitend toegang hebben tot informatie passend bij hun autorisatieniveau.

Inhuurtarieven	
Eis 71	Opdrachtnemer verstrekt opdrachtgever desgevraagd inzicht in marktconforme uurtarieven voor vergelijkbare functies, profielen en inhuurconstructies.
Eis 72	Opdrachtnemer signaleert opvallende (15% en hoger) afwijkingen tussen gehanteerde uurtarieven en gangbare marktbandbreedtes en bespreekt deze met opdrachtgever.
Eis 73	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever periodiek, minimaal tijdens kwartaalgesprekken of in operationele overleggen, over ontwikkelingen in de arbeidsmarkt die invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid van kandidaten en de ontwikkeling van inhuurtarieven.

Systeem	
Functionaliteit en gebruikersvriendelijkheid	
Eis 74	Opdrachtnemer stelt een systeem beschikbaar waarin het volledige inhuurproces van aanvraag tot en met facturatie digitaal wordt ondersteund en vastgelegd.
Eis 75	<p>Het systeem ondersteunt minimaal:</p> <ul style="list-style-type: none"> • het indienen en beheren van aanvragen; • het uitzetten van aanvragen richting leveranciers en marktpartijen; • het ontvangen en beheren van kandidaat profielen; • het ondersteunen van selectie- en beoordelingsprocessen; • het vastleggen van terugkoppelingen en besluitvorming; • het genereren en beheren van contractdocumentatie (inclusief digitale accordering/ondertekening); • het registreren en goedkeuren van uren; • het ondersteunen van facturatie; • het vastleggen van het volledige (proces)dossier.
Eis 76	Het systeem ondersteunt een efficiënte verwerking van aanvragen, waarbij gegevens zoveel mogelijk slechts eenmalig hoeven te worden ingevoerd.

Eis 77	Het systeem ondersteunt automatische notificaties en taakmeldingen voor relevante gebruikers gedurende het gehele inhuurproces.
Eis 78	Het systeem is beschikbaar via een gangbare webbrowser zonder aanvullende lokale installatie voor eindgebruikers van opdrachtgever.
Eis 79	Het systeem ondersteunt rol gebaseerde autorisaties waarbij gebruikers uitsluitend toegang hebben tot gegevens en functionaliteiten die passen bij hun rol.
Eis 80	Het systeem legt relevante processtappen, wijzigingen en goedkeuringen vast en maakt deze achteraf inzichtelijk.
Eis 81	Het systeem ondersteunt het zoeken en filteren van aanvragen, kandidaten, contracten en dossiers.
Eis 82	Het systeem signaleert tijdig aflopende contracten en andere relevante termijnen binnen het inhuurproces.
Beheer en controle	
Eis 83	Het systeem borgt dat selectie-, contracterings-, autorisatie- en goedkeuringsstappen uitsluitend kunnen worden uitgevoerd door geautoriseerde gebruikers binnen het systeem.
Eis 84	Het systeem biedt opdrachtgever actueel inzicht in de status van alle lopende en afgeronde inhuuropdrachten binnen één centraal overzicht, inclusief de verschillende processtappen van aanvraag tot en met facturatie.
Eis 85	Statuswijzigingen, gebruikershandelingen en relevante mutaties binnen het systeem worden vastgelegd en zijn herleidbaar naar gebruiker, datum en tijdstip.
Eis 86	Het systeem fungeert als centrale omgeving voor het vastleggen en beheren van gegevens en documenten met betrekking tot externe inhuur en per inhuuropdracht is een controleerbaar digitaal dossier beschikbaar, inclusief relevante documenten, communicatie, statusinformatie en besluitvorming.
Eis 87	Het systeem ondersteunt het bewaren van historische gegevens, zodat wijzigingen in aanvragen, contracten, tarieven en goedkeuringen achteraf inzichtelijk blijven.
Instructie	
Eis 88	Opdrachtnemer instrueert externe medewerkers over het gebruik van het urenregistratieproces en verzorgt desgevraagd kosteloos instructie voor medewerkers van opdrachtgever over het gebruik van het systeem en de bijbehorende processen.
Eis 89	Opdrachtnemer stelt actuele en toegankelijke gebruikersdocumentatie beschikbaar voor medewerkers van opdrachtgever over het gebruik van het systeem. <i>Toelichting</i> De gebruikersdocumentatie bevat minimaal instructies voor de belangrijkste processtappen binnen het inhuurproces, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> • het indienen van aanvragen; • het beoordelen van kandidaten;

	<ul style="list-style-type: none"> • het accorderen van uren; • het raadplegen van statusinformatie.
Eis 90	Opdrachtnemer actualiseert de gebruikersdocumentatie bij relevante wijzigingen in het systeem of de dienstverlening.

Implementatie	
Eis 91	Opdrachtnemer stelt binnen twee (2) weken na definitieve gunning in afstemming met opdrachtgever, een implementatieplan op. Dit plan bevat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> • de implementatieplanning en mijlpalen; • de betrokken rollen en verantwoordelijkheden (opdrachtnemer en opdrachtgever); • de benodigde acties en afhankelijkheden; • de communicatie- en overlegstructuur; • implementatierisico's en beheersmaatregelen; • contactpersonen en escalatielijnen.
Eis 92	Opdrachtnemer wijst voor de implementatieperiode een implementatiemanager aan die verantwoordelijk is voor de coördinatie en uitvoering van de implementatie.
Eis 93	Opdrachtnemer zorgt dat de implementatiemanager beschikt over aantoonbare ervaring met de implementatie van vergelijkbare dienstverlening en is gedurende de implementatieperiode voldoende beschikbaar voor afstemming met opdrachtgever.
Eis 94	Voorafgaand aan de ingebruikname worden het systeem, de processen en eventuele koppelingen getest met opdrachtgever, waarbij opdrachtnemer opdrachtgever ondersteunt bij acceptatietesten en het oplossen van geconstateerde bevindingen.
Eis 95	Opdrachtnemer stemt de ingebruikname van het systeem en de dienstverlening af met opdrachtgever en zorgt voor een gecontroleerde ingebruikname, al dan niet gefaseerd.
Eis 96	Kosten die samenhangen met de implementatie van de dienstverlening, waaronder inrichting, afstemming en implementatieondersteuning, worden niet separaat doorberekend aan opdrachtgever.
Eis 97	Opdrachtnemer identificeert implementatierisico's tijdig en treft passende maatregelen om vertraging of verstoring van de dienstverlening te voorkomen.
Eis 98	Opdrachtnemer beschikt over een fallback- en continuïteitsscenario voor het geval de implementatie, ingebruikname van het systeem of start van de dienstverlening niet volgens planning verloopt. Het scenario beschrijft ten minste de tijdelijke werkwijze, verantwoordelijkheden, communicatieafspraken en maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
Transitie	
Eis 99	Opdrachtnemer neemt geen lopende inhuurovereenkomsten over van de huidige dienstverlener.
Eis 100	Vanaf de ingangsdatum van de overeenkomst (beoogd 1 januari 2027) verloopt alle nieuwe externe inhuur via opdrachtnemer.

Eis 101	Lopende inhuuropdrachten die vóór 1 januari 2027 zijn gestart, mogen worden uitgediend, maar uiterlijk tot 1 juli 2027. Na deze datum verloopt alle externe inhuur uitsluitend via opdrachtnemer.
---------	---

Einde dienstverlening

Eis 102	Opdrachtnemer zorgt bij beëindiging van de overeenkomst voor overdracht van relevante gegevens, rapportages en documentatie in een gangbaar en toegankelijk bestandsformaat.
Eis 103	Opdrachtnemer accepteert dat de medewerking aan de exit en overdracht onderdeel uitmaakt van de overeenkomst en dat voor reguliere exit werkzaamheden geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht.
Eis 104	Opdrachtnemer werkt, bij beëindiging van de overeenkomst mee aan een zorgvuldige overdracht van de dienstverlening naar opdrachtgever en/of een opvolgend opdrachtnemer, zodat de continuïteit van de dienstverlening wordt gewaarborgd.

Uren verwerking

Urenregistratie en goedkeuring

Eis 105	Externe medewerkers registreren hun uren in het door opdrachtnemer beschikbaar gestelde systeem.
Eis 106	Urenregistratie vindt plaats op basis van de daadwerkelijk gewerkte uren en binnen de door opdrachtgever vastgestelde rapportageperiode (kalendermaand, tenzij anders overeengekomen). <i>Toelichting</i> Uren worden periodiek door de inhurende manager van opdrachtgever gecontroleerd en goedgekeurd in het door opdrachtnemer beschikbaar gestelde systeem.
Eis 107	Opdrachtnemer legt uren per kalendermaand ter goedkeuring voor aan de opdrachtgever.
Eis 108	Opdrachtnemer signaleert uren die niet binnen vijf (5) werkdagen na indiening door de inhurende manager zijn goedgekeurd en informeert de interne inhuurcoördinator of een door deze aangewezen vervanger hierover. <i>Toelichting</i> Indien uren niet worden goedgekeurd, stelt opdrachtgever opdrachtnemer daarvan op de hoogte inclusief de reden van afkeuring.

Facturatie

Eis 109	Opdrachtnemer factureert uitsluitend op basis van goedgekeurde uren en het overeengekomen uurtarief. <i>Toelichting</i> Alleen door opdrachtgever goedgekeurde uren komen in aanmerking voor facturatie.
Eis 110	Opdrachtnemer factureert per kalendermaand, tenzij anders overeengekomen.

Eis 111	Opdrachtnemer ondersteunt een transparant facturatieproces waarbij de financiële afwikkeling van externe inhuur plaatsvindt volgens het door opdrachtgever gekozen facturatiemodel.
Eis 112	Opdrachtnemer zorgt, indien facturatie van externe professionals via opdrachtnemer plaatsvindt, voor een beheerste inrichting van het facturatieproces en treft passende maatregelen om financiële, fiscale en arbeidsrechtelijke risico's voor opdrachtgever te beperken.
Eis 113	Opdrachtnemer verstrekt binnen twee (2) weken na definitieve gunning een beschrijving van de wijze waarop de risico's binnen het facturatieproces zijn beheerst en geborgd.
Eis 114	Opdrachtnemer factureert maandelijks per externe medewerker één factuur waarin enkel goedgekeurde uren van de externe medewerker zijn opgenomen.
Eis 115	Opdrachtnemer verzendt facturen uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na goedkeuring van de betreffende uren door opdrachtgever.
Eis 116	Facturen worden digitaal aangeleverd op een door opdrachtgever aangewezen wijze, bijvoorbeeld per e-mail of e-facturatiekanaal (huidige werkwijze is in pdf-formaat per mail versturen aan crediteuren@bevolkingsonderzoeknederland.nl).
Eis 117	Facturen bevatten minimaal de volgende gegevens: <ul style="list-style-type: none"> • factuuradres zoals door opdrachtgever verstrekt (huidig: Stichting Bevolkingsonderzoek Nederland, T.a.v. de crediteurenadministratie, Postbus 690, 5600 AR Eindhoven); • kostenplaats(en); • contactpersoon en/of referentie; • naam van de externe professional; • overeengekomen uurtarief; • aantal gewerkte en goedgekeurde uren per professional per periode (week of maand, zolang dit te sluiten is met de goedgekeurde uren); • totaalbedrag exclusief en inclusief btw.
Eis 118	Opdrachtnemer hanteert voor door hem gecontracteerde externe professionals een betaaltermijn van maximaal veertien (14) kalenderdagen na goedkeuring van de ingediende uren- en/of kostenverantwoording.
Jaarafsluiting	
Eis 119	Opdrachtnemer accepteert dat uren en kosten per kalenderjaar worden afgesloten op een door opdrachtgever vast te stellen datum.
Eis 120	Opdrachtnemer verwerkt correcties op afgesloten kalenderjaren uitsluitend indien sprake is van aantoonbare fouten of wettelijke verplichtingen.
Eis 121	Opdrachtnemer ondersteunt opdrachtgever bij een tijdige en correcte jaarafsluiting door de benodigde informatie, rapportages en facturatiegegevens beschikbaar te stellen.
Wet- en regelgeving	
Eis 122	Opdrachtnemer leeft alle op de dienstverlening van toepassing zijnde wet- en regelgeving correct, volledig en tijdig na.

Eis 123	Opdrachtnemer voldoet, voor zover relevant voor de dienstverlening, in ieder geval aan: <ul style="list-style-type: none"> • fiscale wet- en regelgeving, waaronder loonheffingen, ketenaansprakelijkheid en overige relevante belastingwetgeving; • de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (Wet DBA) en daarop gebaseerde wet- en regelgeving; • de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), voor zover van toepassing; • relevante arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving; • de Wet arbeid vreemdelingen (Wav).
Eis 124	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een aantoonbaar beheerste en rechtmatige keten van externe inhuur.
Eis 125	Opdrachtnemer waarborgt dat door hem ingeschakelde leveranciers, detachingsbureaus en andere ketenpartners voldoen aan de op hen van toepassing zijnde wet- en regelgeving voor zover deze relevant is voor de uitvoering van de dienstverlening.
Eis 126	Opdrachtnemer beoordeelt, voor zover sprake is van inzet van zelfstandigen, voorafgaand aan de inzet de arbeidsrelatie en treft passende maatregelen ter beheersing van risico's op schijnzelfstandigheid.
Eis 127	Opdrachtnemer herbeoordeelt de arbeidsrelatie van zelfstandigen indien wijzigingen in de opdracht, werkzaamheden of omstandigheden daartoe aanleiding geven.
Eis 128	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever zo spoedig mogelijk over (dreigende) niet-naleving van wet- en regelgeving of andere omstandigheden die de rechtmatigheid, continuïteit of kwaliteit van de dienstverlening kunnen beïnvloeden.
Eis 129	Opdrachtnemer adviseert opdrachtgever over passende beheersmaatregelen binnen de kaders van de overeenkomst, indien sprake is van risico's voor de rechtmatige uitvoering van de dienstverlening.
Eis 130	Opdrachtnemer borgt dat de inzet via derden plaatsvindt binnen een rechtmatige en beheersbare ketenstructuur. Toelichting Voor zover inzet plaatsvindt via derden, blijven deze partijen verantwoordelijk voor hun eigen wettelijke verplichtingen.
Eis 131	Opdrachtnemer legt relevante beoordelingen, contractdocumentatie en overige compliance-activiteiten zorgvuldig vast en bewaart deze gedurende de looptijd van de overeenkomst.
Eis 132	Opdrachtnemer stelt op verzoek informatie beschikbaar over relevante compliance-informatie, voor zover dit is toegestaan op grond van toepasselijke wet- en regelgeving.
Eis 133	Opdrachtnemer handelt integer en onthoudt zich van handelingen die de rechtmatigheid, onafhankelijkheid of transparantie van de uitvoering van de overeenkomst kunnen aantasten.

Eis 134	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbare werkwijze voor de beoordeling en beheersing van risico's op schijnzelfstandigheid en past deze werkwijze consequent toe.
---------	--

Maatschappelijk verantwoord inkopen & opdrachtgeven	
Eis 135	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform de beginselen van gelijke behandeling, objectiviteit en non-discriminatie.
Eis 136	Opdrachtnemer hanteert bij de selectie, matching en voordracht van kandidaten uitsluitend functie gerelateerde en objectieve criteria.
Eis 137	Opdrachtnemer maakt op verzoek inzichtelijk hoe objectieve selectiecriteria zijn toegepast en welke maatregelen zijn genomen om ongewenste discriminatie te voorkomen.
Eis 138	Opdrachtnemer spant zich in om diversiteit en inclusie binnen de arbeidsmarkt te bevorderen, voor zover dit plaatsvindt binnen de kaders van objectieve selectiecriteria, gelijke behandeling en toepasselijke wet- en regelgeving.
Eis 139	Opdrachtnemer bevordert bewustwording van objectieve werving en selectie binnen de uitvoering van de dienstverlening en voorkomt ongewenste discriminatie in het selectie- en bemiddelingsproces.

Informatiebeveiliging, kwaliteit en privacy	
Governance & Beleid	
Eis 140	Opdrachtnemer heeft een gedocumenteerd informatiebeveiligingsbeleid en een persoon of functie aangewezen die verantwoordelijk is voor informatiebeveiliging.
Personele beveiliging	
Eis 141	Opdrachtnemer screent medewerkers die toegang hebben tot data van en/of over BVO NL. Dit omvat minimaal het overleggen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) met een relevant screeningsprofiel (bv. voor omgang met vertrouwelijke gegevens), voor zover wettelijk toegestaan, en het laten ondertekenen van een geheimhoudingsverklaring.
Eis 142	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette externe professionals gebonden zijn aan een geheimhoudingsverplichting ten aanzien van vertrouwelijke informatie van opdrachtgever. Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de inzet of overeenkomst onverminderd van kracht.
Eis 143	Opdrachtnemer zorgt dat medewerkers die toegang hebben tot data van en/of over BVO NL periodiek een bewustwordingstraining volgen op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.
Eis 144	Opdrachtnemer accepteert dat de VOG niet door Opdrachtgever wordt vergoed.
Toegangsbeheer	
Eis 145	Opdrachtnemer zorgt voor unieke, persoonlijke accounts voor alle gebruikers. Generieke accounts zijn niet toegestaan, tenzij expliciet goedgekeurd door BVO NL.
Eis 146	Opdrachtnemer hanteert een adequaat wachtwoordbeleid (complexiteit, lengte en periodieke wijziging).

Eis 147	Opdrachtnemer garandeert dat alle beheeraccounts (ten behoeve van firewall, NAC, wifi, switches en cloudportals) gebruikmaken van multi-factor authenticatie (MFA) en het least-privilege principe. Daarnaast wordt rolgebaseerd toegangsbeheer toegepast met periodieke review (per kwartaal). Het gebruik van gedeelde accounts is niet toegestaan.
Operationele beveiliging	
Eis 148	Opdrachtnemer beschermt systemen die voor BVO NL worden ingezet tegen malware met up-to-date anti-malwaresoftware.
Incidentmanagement	
Eis 149	Opdrachtnemer heeft een proces voor het detecteren, registreren en reageren op informatiebeveiligingsincidenten.
Eis 150	Opdrachtnemer meldt alle informatiebeveiligingsincidenten die (mogelijk) impact hebben op BVO NL of haar data onverwijld en uiterlijk binnen de contractueel afgesproken termijn aan BVO NL.
Fysieke beveiliging	
Eis 151	Opdrachtnemer beveiligt kantoren en datacenters waar BVO NL-data worden verwerkt of opgeslagen, fysiek tegen ongeautoriseerde toegang.
Eis 152	Opdrachtnemer garandeert dat fysieke media met vertrouwelijke data van BVO NL veilig wordt opgeslagen en getransporteerd. Bij verzending wordt gebruikgemaakt van een traceerbare en betrouwbare koeriersdienst.
Eis 153	Opdrachtnemer garandeert dat fysieke media die niet langer nodig is op een veilige en gecertificeerde manier wordt vernietigd (bijvoorbeeld degaussing of shredding).
Toetsing & controle	
Eis 154	Opdrachtnemer verleent medewerking aan de periodieke beoordelingen door BVO NL, zoals een quickscan of een leveranciersgesprek, om de naleving van de overeengekomen eisen te toetsen.
Beëindiging relatie	
Eis 155	Bij beëindiging van de overeenkomst draagt opdrachtnemer zorg voor het veilig, gecertificeerd en aantoonbaar vernietigen of retourneren van alle data van BVO NL. Opdrachtnemer verstrekt hiervan bewijs.
Governance & Beleid	
Eis 156	Opdrachtnemer garandeert dat BVO NL te allen tijde eigenaar is van alle data in de oplossing. BVO NL heeft op ieder moment toegang tot al haar data.
Privacy	
Eis 157	Opdrachtnemer meldt ieder vermoed of vastgesteld datalek dat (mogelijk) impact heeft op opdrachtgever onverwijld en uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur na ontdekking aan opdrachtgever. De melding bevat minimaal de informatie zoals bedoeld in artikel 33 lid 3 AVG. Opdrachtnemer hanteert hiervoor een vast escalatieproces en een vast aanspreekpunt voor opdrachtgever.
Eis 158	Opdrachtnemer beschikt over een gedocumenteerd incident response plan.

Eis 159	Opdrachtnemer handelt verzoeken van betrokkenen op grond van artikelen 15 tot en met 22 AVG tijdig en correct af binnen de wettelijke termijnen.
Eis 160	Opdrachtnemer past geen volledig geautomatiseerde besluitvorming toe met aanmerkelijke gevolgen voor betrokkenen als bedoeld in artikel 22 AVG. Indien gebruik wordt gemaakt van algoritmes is menselijke tussenkomst gegarandeerd.
Eis 161	Indien opdrachtnemer gebruikmaakt van AI of algoritmische matching binnen de dienstverlening, voert opdrachtnemer een Fundamental Rights Impact Assessment (FRIA) uit en worden minimaal jaarlijks bias- en fairness-testen uitgevoerd. Opdrachtnemer maakt de werking van dergelijke toepassingen inzichtelijk en handelt in overeenstemming met toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de AI Act voor zover sprake is van hoog-risico HR-toepassingen.
Eis 162	Opdrachtnemer beschikt over een aantoonbaar aanspreekpunt voor privacy- en AVG-gerelateerde vraagstukken binnen de organisatie, dat gedurende de looptijd van de overeenkomst bereikbaar is voor opdrachtgever. De contactgegevens worden vastgelegd in de verwerkersovereenkomst.
Eis 163	Opdrachtnemer beschikt over een actuele en openbaar toegankelijke privacyverklaring conform artikel 13 en 14 AVG, in begrijpelijke taal voor kandidaten en overige betrokkenen.
Eis 164	Opdrachtnemer houdt een actueel datalekregister bij en kan op verzoek van opdrachtgever een geanoniseerd overzicht verstrekken van datalekken over de afgelopen 24 maanden, inclusief opvolging en genomen maatregelen.