

**Raamovereenkomst voor
het ter beschikking stellen van Uitzendkrachten**



Geldigheidsduur: van 1 januari 2027 tot 31 december 2030

Datum: 6 juli 2026

Inlener: Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG)
Hanzeplein 1
9713 GZ Groningen

Uitlener: <Naam Uitlener>
<Adres>
<Postcode en plaats>

SECTIE - 1. ALGEMENE EN ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN	5
ARTIKEL 1 - DEFINITIES	5
ARTIKEL 2 - AARD EN OMVANG VAN DE RAAMOVEREENKOMST	7
ARTIKEL 3 - DOCUMENTEN	7
ARTIKEL 4 - SPECIFICATIE VAN DE OPDRACHT	7
ARTIKEL 5 - CONTACTPERSONEN EN COMMUNICATIE	8
ARTIKEL 6 - TAAL	8
ARTIKEL 7 - LOOPTIJD EN BEËINDIGING	8
ARTIKEL 8 - TEKORTKOMING EN ONTBINDING	8
ARTIKEL 9 - INZAGE IN DOCUMENTEN	8
ARTIKEL 10 - AANSPRAKELIJKHEID	9
ARTIKEL 11 - OVERDRACHT RECHTEN EN PLICHTEN	10
ARTIKEL 12 - GEHEIMHOUDING EN INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN	10
ARTIKEL 13 - OVERMACHT	11
ARTIKEL 14 - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	11
ARTIKEL 15 - MANAGEMENTINFORMATIE	11
ARTIKEL 16 - TOEPASSELIJK RECHT	12
ARTIKEL 17 - GESCHILLEN	12
ARTIKEL 18 - WIJZIGINGEN	12
ARTIKEL 19 - ALGEMENE BEPALINGEN	12
SECTIE - 2. KWALITATIEVE BEPALINGEN	13
ARTIKEL 20 - AANVRAGEN	13
ARTIKEL 21 - OPDRACHTVERSTREKKING	13
ARTIKEL 22 - OPDRACHTBEVESTIGING	13
ARTIKEL 23 - LEVER- EN VERVANGINGSTERMIJNEN	13
ARTIKEL 24 - NIET NAKOMING LEVER- EN VERVANGINGSTERMIJNEN	14
ARTIKEL 25 - GESCHIKTHEID UITZENDKRACHT	14
ARTIKEL 26 - PERSOONSgegevens UITZENDKRACHT	14
ARTIKEL 27 - VERPLICHTINGEN VAN DE UITZENDKRACHT	15
ARTIKEL 28 - GEDRAGSREGELS	15
ARTIKEL 29 - AFWIJKINGEN TEN AANZIEN VAN GEDRAG OF KWALITEIT	15
ARTIKEL 30 - BEOORDELING UITZENDKRACHT	15
ARTIKEL 32 - VERHINDERING, ZIEKTE & VOORTIJDIG VERTREK	16
ARTIKEL 33 - VERVANGING UITZENDKRACHTEN	16
ARTIKEL 34 - VEILIGHEID	16
ARTIKEL 35 – UITRUSTING/ PBM'S EN TER BESCHIKKING GESTELDE GOEDEREN	17
ARTIKEL 36 - OVERWERK	17
ARTIKEL 37 - AAN- EN AFWEZIGHEIDS- EN URENREGISTRATIE	17
ARTIKEL 38 - VERLOF	17
ARTIKEL 39 - OVERNEMEN UITZENDKRACHTEN	17
ARTIKEL 40 - DOORSTROMEN UITZENDKRACHTEN	18
ARTIKEL 41 - DOORLEEN	18
SECTIE - 3. FINANCIËLE BEPALINGEN	19
ARTIKEL 42 - TARIEVEN	19
ARTIKEL 43 - BRUTO UURLOON	19
ARTIKEL 44 – VERGOEDINGEN EN AAV	19
ARTIKEL 45 – LOONKOSTENFACTOR, BELASTE KOSTENFACTOR EN BUREAUMARGE	19
ARTIKEL 46 - VERVANGING UITZENDKRACHT DOOR UITLENER	20
ARTIKEL 47 - WERVING EN SELECTIE	20
ARTIKEL 48 - KOSTEN TRAININGEN EN OPLEIDINGEN UITZENDKRACHTEN	20

ARTIKEL 49 - FACTURERING EN BETALING	20
ARTIKEL 50 - ZEKERHEIDSSTELLING AFDRACHTEN	21
ADDENDUM RAAMOVEREENKOMST	23
BIJLAGE 1 - TARIEVEN	24
BIJLAGE 2 - TARIEVENTOOL	26
BIJLAGE 3 – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	28
BIJLAGE 4 – BESCHRIJVEND DOCUMENT – INHUREN VAN UITZENDKRACHTEN, INCLUSIEF BIJBEHORENDE DOCUMENTEN	31
BIJLAGE 5 – ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN UMCG	31
BIJLAGE 6 - OFFERTE UITLENER	31

De ondergetekenden:

(1.) Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG) een publieksrechtelijke rechtspersoon, statutair gevestigd te 9713 GZ, Groningen, Hanzeplein 1 te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door prof. Dr. A.G.J. van der Zee, hierna te noemen “Inlener”

en

(2.) <naam>, een <rechtsvorm>, statutair gevestigd te [<postcode, plaats, straat, land> te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door <naam, functie> hierna te noemen “Uitlener”)

Elk afzonderlijk ook aan te duiden als “Partij” en tezamen “Partijen”

Nemen in aanmerking dat:

- A. Inlener veelvuldig gebruik maakt van de inzet van tijdelijk ter beschikking gestelde Uitzendkrachten;
- B. Uitlener bereid is haar Uitzendkrachten ter beschikking te stellen aan Inlener tegen betaling van een vergoeding aan Uitlener om onder leiding en toezicht van Inlener de hen opgedragen werkzaamheden te verrichten;
- C. Inlener deze Raamovereenkomst wenst af te sluiten met Uitlener voor alle Flexgroepen echter voornamelijk gericht op Flexgroep(en)
 - Administratieve en secretariële ondersteuning;
 - Restaurant- en banqueting activiteiten;
 - Technische dienst en gebouwbeheer;
 - Facilitaire diensten;
 - Logistieke werkzaamheden, zoals goederenontvangst, intern transport en magazijnbeheer.
- D. De in deze Raamovereenkomst vastgelegde afspraken van toepassing zijn op alle afzonderlijke Opdrachten en Opdrachtbevestigingen.

Verklaren te zijn overeengekomen als volgt:

SECTIE - 1. ALGEMENE EN ADMINISTRATIEVE BEPALINGEN

Artikel 1 - Definities

De in deze Raamovereenkomst gebruikte definities hebben de betekenis als onderstaand gedefinieerd en worden zowel in enkelvoud als in meervoud gebruikt:

- 1.1 Aanvraag
Het mondelinge of schriftelijke verzoek aan Uitlener voor het werven, selecteren en contracteren en het mogelijk leveren van Terbeschikkingstelling aan Inlener.
- 1.2 AAV
De financieel gemaakte aanvullende arbeidsvoorwaarden gebaseerd op de arbeidsvoorwaardelijke regelingen van Inlener, in overeenstemming met de gelijkwaardige beloning voor Uitzendkrachten.
- 1.3 Bijlage
De bijlage die onlosmakelijk verbonden is aan de Raamovereenkomst.
- 1.4 Artikel
Onderdeel van de Raamovereenkomst dat onlosmakelijk hieraan verbonden is.
- 1.5 Belaste kostenfactor
Een factor die wordt vastgesteld door Inlener aan de hand van de door Uitlener opgegeven berekeningscomponenten en is ter dekking van werkgeverslasten met betrekking tot brutovergoedingen.
- 1.6 Bruto Uurloon
Het door Uitlener aan de Uitzendkracht verschuldigde loon per uur, op basis van de loonschalen van de toepasselijke collectieve arbeidsovereenkomst van Inlener en/of de bedrijfsregeling of personeelsgids, voor inhoudingen van belastingen en sociale premies.
- 1.7 Bureaumarge
De nominale vergoeding per uur (in euro) voor overhead, winst en algemene kosten van Uitlener, die door Uitlener in rekening wordt gebracht boven op de Loonkosten.
- 1.8 Contactpersoon
De (aangewezen) verantwoordelijke persoon van Inlener en/of Uitlener.
- 1.9 Diensten
Alle activiteiten en verplichtingen van Uitlener voortvloeiend uit de Raamovereenkomst.
- 1.10 Flexgroepen
De onderverdeling van functiegroepen van Uitzendkrachten rekening houdend met generieke en specifieke functies.
- 1.11 Inlener
De rechtspersoon met wie Uitlener de Raamovereenkomst heeft gesloten.
- 1.12 Loonkosten
Het toepasselijke Bruto Uurloon vermenigvuldigd met de voor de contractvorm en/of uursoort geldende Loonkostenfactor.

- 1.13 Loonkostenfactor
Een factor die wordt vastgesteld door Inlener aan de hand van de door Uitlener opgegeven berekeningscomponenten en is ter dekking van looncomponenten, AAV en werkgeverslasten (zoals premies sociale verzekeringen) en eventueel ten behoeve van diverse reserveringen en voorzieningen (verlofrechten, leeglooprisico, etc.).
- 1.14 Opdracht
De terbeschikkingstelling van de Uitzendkracht door Uitlener aan Inlener, waarbij de Uitzendkracht onder leiding en toezicht van Inlener de werkzaamheden verricht.
- 1.15 Opdrachtbevestiging
De schriftelijke bevestiging van de Opdracht.
- 1.16 Raamovereenkomst
De onderhavige overeenkomst.
- 1.17 TarievenTool
Het door Inlener gehanteerde model voor het maken van prijsafspraken tussen Inlener en Uitlener ter ondersteuning van het opgeven van de Bureau marge, het berekenen van de Loonkostenfactor en Belaste kostenfactor en ten behoeve van additionele dienstverlening alsmede het bepalen van de inschrijfprijs tijdens de aanbesteding.
- 1.18 Terbeschikkingstelling
Het door Uitlener aan Inlener ter beschikking stellen van Uitzendkrachten, op basis van de CAO voor Uitzendkrachten, voor het onder leiding en toezicht en voor risico van Inlener uitvoeren van diverse door Inlener te specificeren werkzaamheden.
- 1.19 Uitlener
De rechtspersoon met wie Inlener de Raamovereenkomst heeft gesloten.
- 1.20 Uitzendkrachten
Personen die met Uitlener een arbeidsovereenkomst hebben, op basis van artikel 7:690 BW vallend onder de werkingssfeer van de CAO voor Uitzendkrachten die door Uitlener aan Inlener ter beschikking gesteld worden om onder leiding en toezicht van Inlener werkzaamheden te verrichten.
- 1.21 Uurtarief
Het tarief, uitgedrukt in euro exclusief btw, die door Inlener aan Uitlener per door een Uitzendkracht gewerkt uur verschuldigd is. De wijze waarop een Uurtarief tot stand komt is opgenomen in Bijlage 1.
- 1.22 Vergoedingen
Alle vergoedingen (bruto en netto) ten behoeve van de Uitzendkracht gebaseerd op de arbeidsvoorwaardelijke regelingen van Inlener, welke niet zijn opgenomen in de AAV.
- 1.23 Werkafpraak
De tussen Inlener en Uitlener opgestelde bijlage waarin specifieke afspraken vastgelegd worden en die een onlosmakelijk geheel vormt met de Raamovereenkomst.
- 1.24 Werving & Selectie
Het zoeken en vinden van een kandidaat uit de arbeidsmarkt door Uitlener die direct in dienst treedt bij Inlener.

Artikel 2 - Aard en omvang van de Raamovereenkomst

- 2.1 Met deze Raamovereenkomst en met de in navolgende Artikelen genoemde Opdrachtbevestiging(en), regelen Partijen tegen welke voorwaarden Uitlener haar Diensten verleent aan Inlener.
- 2.2 De Raamovereenkomst is pas bindend als Partijen deze rechtsgeldig ondertekend hebben.
- 2.3 Door de inwerkingtreding van de Raamovereenkomst vervallen alle eerder gemaakte aanbiedingen, regelingen, afspraken, toezeggingen e.d.
- 2.4 Uitlener tekent mede uit naam en voor rekening van haar dochter- en/of zusterbedrijven binnen de holding waartoe Uitlener zelf behoort en verklaart zich voor deze voorstaand genoemde volledig verantwoordelijk, aansprakelijk en garant voor alle verplichtingen voortvloeiende uit hoofde van deze Raamovereenkomst.
- 2.5 Deze Raamovereenkomst is in het bijzonder van toepassing voor het ter beschikking stellen van Uitzendkrachten. Dit laat onverlet dat Inlener en Uitlener ook overeenkomen dat Uitlener Diensten aan Inlener verleent ten behoeve van de andere Flexgroepen op basis van deze Raamovereenkomst.
- 2.6 Uitlener kan op geen enkele wijze aanspraak maken op enig minimum aantal Aanvragen, enige minimale omzet noch enig minimum aantal gefactureerde uren.

Artikel 3 - Documenten

De Raamovereenkomst bestaat uit de volgende documenten die onlosmakelijk en integraal deel uitmaken van de Raamovereenkomst. In geval van strijdigheid tussen de genoemde documenten geldt de volgende rangorde:

- Deze Raamovereenkomst en eventuele wijzigingen of aanvullingen daarop middels een ondertekend addendum;
- De Algemene Inkoopvoorwaarden van Inlener (ARVODI)
- De Opdrachtbevestiging van Uitlener
- Het Prijzenblad
- De TarievenTool
- De Service Level Agreement
- De Aanbestedingsleidraad (Beschrijvend Document)

Bovenstaande laat de plicht van Uitlener om Inlener te waarschuwen in geval van klaarblijkelijke tegenstrijdigheid of enige onduidelijkheden tussen de bepalingen in de onderhavige documenten van de Raamovereenkomst, wettelijke regelingen en/ of voorschriften onverlet. In het geval van klaarblijkelijke tegenstrijdigheid of enige onduidelijkheden als hierboven omschreven zullen Partijen hierover tot consensus komen en de nieuwe afspraken in een addendum schriftelijk vastleggen onder vermelding van de Raamovereenkomst.

Algemene voorwaarden van de Uitlener, branchevoorwaarden of andere voorwaarden van Uitlener worden nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 4 - Specificatie van de opdracht

- 4.1 Uitlener zal per Opdracht, project, deelproject, dan wel per Uitzendkracht een afzonderlijke Opdrachtbevestiging opstellen.
- 4.2 Een Opdrachtbevestiging bevat tenminste de in Artikel 22 aangegeven gegevens.
- 4.3 De Raamovereenkomst is steeds van toepassing zonder enige verwijzing daarnaar in de Opdrachten en in de hierop betrekking hebbende Opdrachtbevestigingen of voorafgaande en/ of bijbehorende correspondentie.

Artikel 5 - Contactpersonen en communicatie

- 5.1 Ieder der Partijen wijst een Contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor het onderhouden van contacten tussen Partijen. Contactpersoon dient eveneens centraal te handelen, indien aan de orde, voor alle dochter- of zusterbedrijven. De voortgang van de Diensten wordt tussen de Contactpersonen regelmatig besproken.
- 5.2 Uitlener zorgt voor een communicatiematrix inclusief escalatiemodel. Hierin is eveneens opgenomen hoe de continuïteit van de Contactpersonen en het accountmanagement is geborgd. In het geval van wijzigingen zal Uitlener dit tijdig, dat wil zeggen voor het ingaan van de wijziging, kenbaar maken aan Inlener.

Artikel 6 - Taal

Alle correspondentie en documenten verband houdend met deze Raamovereenkomst dienen in de Nederlandse taal te worden gesteld.

Artikel 7 - Looptijd en beëindiging

- 7.1 Deze Raamovereenkomst is geldig gedurende de periode van 1 januari 2027 tot 31 december 2030 en eindigt automatisch na verloop van die periode. Inlener heeft de mogelijkheid de Raamovereenkomst driemaal te verlengen met 1 jaar, door middel van een schriftelijke bevestiging daarvan aan Uitlener uiterlijk twee maanden voor afloop van de lopende termijn. De totale looptijd kan derhalve zes jaar bevatten en eindigt op 31 december 2033.
- 7.2 Na het eindigen van de looptijd van de Raamovereenkomst worden in beginsel alle lopende Opdrachten nog uitgevoerd op basis van de Raamovereenkomst.
- 7.3 Indien er ten tijde van de aanvangsdatum van de Raamovereenkomst lopende Opdrachten bestaan tussen Uitlener en Inlener, dan worden deze lopende Opdrachten per ingangsdatum van de Raamovereenkomst in beginsel voortgezet op basis van de Raamovereenkomst.

Artikel 8 - Tekortkoming en ontbinding

- 8.1 Deze Raamovereenkomst kan tussentijds worden ontbonden:
- A. Door de ene Partij, indien de andere Partij toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst en welke tekortkoming ondanks schriftelijke aanmaning door de ene Partij niet binnen de in de aanmaning genoemde redelijke termijn is hersteld door de andere Partij;
 - B. Door Inlener indien Uitlener niet (meer) voldoet aan de Raamovereenkomst;
 - C. Door de ene Partij indien de andere Partij in faillissement komt te verkeren of surseance van betaling aanvraagt of wordt geliquideerd. In deze gevallen heeft de ene Partij het recht, zonder nadere ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn en onverminderd verdere aan de ontbindende Partij toekomende rechten.
 - D. Door Inlener indien de KPI's zoals aangegeven in Bijlage 3 (de Service Level Agreement) twee maanden op rij onder de vereiste target zijn.
- 8.2 Inlener behoudt zich het recht voor een Opdracht geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen:
- | | |
|---|----------------------|
| A. Bij een inzet tot 2 maanden: | 0 werkdagen (direct) |
| B. Bij een inzet langer dan 2 maanden maar korter dan een jaar: | 5 werkdagen |
| C. Bij een inzet van een jaar of langer: | 10 werkdagen |
| D. Bij overmacht*: | direct |
- *onder overmacht wordt verstaan hetgeen omschreven staat in artikel 6:75 BW en zoals beschreven in Artikel 13.

Artikel 9 - Inzage in documenten

- 9.1 Bij gerede twijfel zal Uitlener, op verzoek van Inlener, een onafhankelijke ter zake kundige derde steekproefsgewijs inzage verstrekken in haar salarisafrekeningen en de (on)kostenvergoedingen van de door haar geleverde Uitzendkrachten, ter verificatie van de calculaties en Uurtarieven.

- 9.2 Bij gereede twijfel zal Uitlener, op verzoek van Inlener, een onafhankelijke ter zake kundige derde steekproefsgewijs inzage verstrekken in zijn personeelsadministratie, loonboekhouding en in de aangiften- en betalingenadministratie ter verificatie van de afdrachten aan de Belastingdienst.
- 9.3 Kosten voor de inzage bij Artikel 9.1 en 9.2 zijn voor Inlener, tenzij uit deze inzage blijkt dat Uitlener niet de juiste calculaties en/of Uurtarieven hanteert dan wel de afdrachten aan de Belastingdienst incorrect zijn. Indien er onregelmatigheden worden aangetroffen, is Uitlener gehouden om de onregelmatigheden te herstellen en aan Inlener alle schade, kosten en/ of boetes te vergoeden die in relatie tot deze onregelmatigheden zijn ontstaan.
- 9.4 Op verzoek van Inlener levert Uitlener jaarlijks middels een rapport van feitelijke bevindingen een definitieve onderbouwing van de in de Loonkostenfactoren opgenomen voorzieningen en premies volgens de bijlage behorende bij de TarievenTool Onderbouwing AZW, ZW, WGA en TV 2026.

Artikel 10 - Aansprakelijkheid

- 10.1 Indien Uitlener toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen onder de Raamovereenkomst en de daaruit voortvloeiende Opdrachten, is Uitlener tegenover Inlener aansprakelijk voor de vergoeding van alle door Inlener geleden en te lijden schade.
- 10.2 Uitlener zal Inlener, ook na het einde van de Raamovereenkomst en/of een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren voor enige aansprakelijkheid die ter zijde van Inlener ontstaat of kan ontstaan en die toerekenbaar is aan Uitlener, indien Uitlener verplichtingen uit hoofde van deze Raamovereenkomst en/of zoals onder meer bij wet opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 10.3 Inlener is aansprakelijk voor schade die het gevolg is van, voortvloeit uit of verband houdt met het handelen of nalaten van Uitzendkrachten of schade aan Uitzendkrachten tijdens of in verband met het verrichten van werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst, tenzij Inlener aantoonbaar aan de in artikel 7:658 lid 1 BW omschreven verplichtingen te hebben voldaan of de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewust roekeloosheid van de Uitzendkracht. Uitlener is aansprakelijk indien schade en/of verliezen het rechtstreeks gevolg is/zijn van toerekenbare tekortkomingen aan de zijde van Uitlener ten aanzien van de selectie van of informatie aan door Uitlener aan Inlener voorgestelde kandidaten en Uitzendkrachten.
- 10.4 De aansprakelijkheid van Uitlener en vrijwaring door Uitlener ingevolge dit Artikel is beperkt tot ten hoogste 1.250.000 euro per gebeurtenis, met een maximum van 2.500.000 euro per kalenderjaar. Na de tweede schadeclaim onder de Raamovereenkomst kan de Raamovereenkomst door beide Partijen ontbonden worden, ongeacht de hoogte van de individuele claims. De aansprakelijkheid voor gebeurtenissen waarvoor leiding en toezicht berust bij Inlener, komt voor rekening van Inlener.
- 10.5 Uitlener verklaart dat hij voldoende verzekering heeft afgesloten bij een eerste rang kredietwaardig verzekeringsmaatschappij om lichamelijk letsel en materiële schade die voortvloeit uit of in verband met de uitvoering van de Diensten die direct zijn toe te schrijven aan Uitlener, zijn personeel of relaties, of een natuurlijke persoon of rechtspersoon die werkt of handelt voor Uitlener in welke hoedanigheid dan ook, met een minimale dekking van de bedragen zoals opgenomen onder lid 4 van dit Artikel.
- 10.6 Uitlener stemt ermee in om de verzekering, zoals beschreven onder lid 5 van dit Artikel, te behouden voor de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Op eerste verzoek van Inlener zal Uitlener een kopie van het verzekeringscertificaat aan Inlener overhandigen. Deze verzekering zal op geen enkele wijze de Uitlener vrijwaren van zijn aansprakelijkheid, ook niet met betrekking tot eventuele schade die niet gedekt is door deze verzekering of schade boven de verzekerde bedragen.
- 10.7 De aansprakelijkheid van Uitlener jegens Inlener en derden met betrekking tot Uitzendkrachten van een onderaannemer die Uitlener ter beschikking stelt aan Inlener is gelijk aan de aansprakelijkheid van Uitlener met betrekking tot haar eigen Uitzendkrachten welke zij aan Inlener ter beschikking stelt en zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst.
- 10.8 Uitlener zal aan Inlener alle door Inlener verlangde medewerking verlenen teneinde zich jegens derden te verweren tegen enige aansprakelijkheid als onder voorgaande leden van onderhavig Artikel is bedoeld.

- 10.9 Uitlener garandeert dat op het loon van Uitzendkrachten de loonheffingen worden ingehouden en afgedragen aan de Belastingdienst. Uitlener vrijwaart Inlener van alle aanspraken voortvloeiende uit de Inleenaansprakelijkheid ter zake van door de terbeschikkinggestelde Uitzendkrachten uitgevoerde werkzaamheden. De in Artikel 10.4 genoemde beperking van de aansprakelijkheid is niet van toepassing op deze vrijwaring.
- 10.10 Aansprakelijkheid van Uitlener voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is in alle gevallen uitgesloten.

Artikel 11 - Overdracht rechten en plichten

Uitlener zal Inlener informeren indien Uitlener rechten of verplichtingen uit de Raamovereenkomst wenst te cederen, verpanden of onder welke titel dan ook over te dragen.

Artikel 12 - Geheimhouding en Intellectuele eigendomsrechten

- 12.1 Uitlener draagt er zorg voor dat, indien Inlener zulks met het oog op de te verrichten werkzaamheden verlangt, de Uitzendkrachten een door Inlener voor te leggen geheimhoudingsverklaring zal tekenen, alsmede dat de Uitzendkrachten aan Inlener alle inlichtingen verstrekt die Inlener met het oog op diens verblijf binnen de onderneming van Inlener en de te verrichten werkzaamheden behoeft rekening houdend met de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Indien de Uitzendkracht niet bereid is om een geheimhoudingsverklaring te tekenen, betekent dit dat de Opdracht bij Inlener niet start dan wel direct eindigt.
- 12.2 Uitlener en Inlener verplichten zich vertrouwelijke informatie en informatie die als zodanig is aangemerkt, die zij tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst van de andere Partij verkrijgen, vertrouwelijk te behandelen en geheim te houden jegens derden, tenzij de andere Partij vooraf schriftelijk heeft ingestemd met openbaarmaking of kennisgeving aan een derde. Deze geheimhouding strekt zich ook uit tot de gegevens over organisatie, bedrijfsvoering en ontwikkelingen van Inlener die Uitlener verkrijgt uit hoofde van de Raamovereenkomst. Deze geheimhouding strekt zich niet uit tot gegevens die in het publieke domein terecht zijn gekomen, anders dan door schending van de Raamovereenkomst of tot informatie die op verzoek van de bevoegde autoriteiten wordt opgevraagd. In alle gevallen dienen Partijen vooraf af te stemmen welke informatie aan de bevoegde autoriteiten wordt verstrekt, tenzij wettelijke bepalingen zich hiertegen verzetten.
- 12.3 Alle intellectuele en industriële (eigendoms-)rechten, waaronder in ieder geval wordt begrepen broncodes, die kunnen of zullen worden uitgeoefend, waar en wanneer dan ook, ten aanzien van (onderdelen van) de aan Inlener geleverde Diensten door Uitlener en van alle overige intellectuele en industriële (eigendoms-)rechten die ingevolge de Raamovereenkomst worden gecreëerd of ontwikkeld berusten bij Inlener. Voorgaande is niet van toepassing op de door Uitlener geleverde Diensten en hetgeen wat Uitlener daarvoor heeft ontwikkeld ter bevordering van de Diensten. Het beschikbaar maken van intellectuele en industriële (eigendoms-)rechten van Uitlener door Inlener zal geenszins gezien worden als een overdracht van deze rechten.
- 12.4 Voor zover voornoemde rechten bij Uitlener komen te berusten draagt Uitlener deze rechten hierbij (reeds nu voor alsdan) over aan Inlener, welke overdracht Inlener aanvaardt. Indien voor de overdracht een nadere akte zou zijn vereist, machtigt Uitlener Inlener reeds nu voor alsdan onherroepelijk om een zodanige akte op te maken en namens Uitlener te ondertekenen, onverminderd de verplichting van Uitlener om op eerste verzoek van Inlener aan de overdracht zijn medewerking te verlenen. De aan de overdracht verbonden kosten komen voor rekening van Uitlener. Uitlener doet afstand van alle eventueel aan haar toekomende zogenaamde persoonlijkheidsrechten, in die mate als de toepasselijke regelgeving zodanige afstand toelaat.
- 12.5 Inlener verleent Uitlener voor de duur van de Raamovereenkomst het recht haar woord-/beeldmerk te gebruiken na overleg en goedkeuring van Inlener, openbaar te maken en/of te verveelvoudigen, uitsluitend indien en voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de Diensten. Het is Uitlener niet toegestaan het woord-/beeldmerk of andere intellectuele eigendomsrechten van Inlener op een andere wijze of voor reclame-, promotionele- en/of acquisitiedoeleinden doeleinden te gebruiken tenzij vooraf schriftelijk overeengekomen.
- 12.6 Partijen zullen van rechtswege in gebreke zijn door enkele overtreding of niet- nakoming van het bepaalde in Artikel 12.1 en 12.2. In dat geval verbeurt de ene Partij een direct opeisbare boete op te leggen van € 10.000,- per gebeurtenis en tevens € 1.000,- voor iedere dag dat de Partij in overtreding is, met een maximum van €

25.000 per kalenderjaar, onverminderd het recht van de andere Partij om via de rechter nakoming en/of aanvullende schadevergoeding te vorderen.

Artikel 13 - Overmacht

- 13.1 In geval van overmacht, zoals beschreven onder artikel 6:75 BW, wordt de nakoming door de Partijen van de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende verplichtingen geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht zonder dat Partijen jegens elkaar tot schadevergoeding ter zake zijn gehouden. Van een geval van overmacht zal onder overlegging van eventuele schriftelijke bewijsstukken aan de andere Partij mededeling worden gedaan.
- 13.2 Onder overmacht wordt verstaan een gebeurtenis die niet is te wijten aan de schuld van de betreffende Partij en evenmin voor zijn risico komt, waaronder begrepen doch niet beperkt tot natuurrampen, oproer, oorlogshandelingen, brand, pandemieën en epidemieën, ontploffing en stakingen bij de Inlener. Niet onder overmacht vallen stakingen bij de Uitlener, tekort aan personeel en onvermogen om financiële verplichtingen na te komen.

Artikel 14 - Service Level Agreement (SLA)

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zullen Partijen een Service Level Agreement (SLA) sluiten waarin afspraken omtrent prestatie-indicatoren en kwaliteitseisen met betrekking tot de te leveren Diensten worden vastgelegd. Een conceptversie van de SLA is opgenomen in Bijlage 3. De definitieve versie van de SLA zal uiterlijk binnen 3 maanden na aanvang overeenkomst worden vastgesteld en integraal onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst.

Artikel 15 - Managementinformatie

Uitlener verstrekt kosteloos tenminste in Excel, per kwartaal en cumulatief per kalenderjaar, uiterlijk binnen vier (4) weken na afloop van deze periode, een managementrapportage aan de Contactpersoon van Inlener.

Het volgende wordt tenminste in de managementrapportage opgenomen, zowel totaal als per locatie of kostenplaats van Inlener:

1. Naam van de Uitzendkracht;
2. Functie volgens functiehuis Inlener;
3. Bedrijfsonderdeel Inlener;
4. Salarisschaal en trede Inlener;
5. Inhurende manager Inlener (indien bekend);
6. Startdatum Opdracht;
7. Einddatum Opdracht;
8. Bruto Uurloon van de Uitzendkracht;
9. Fase waarin Uitzendkracht werkzaam is;
10. Uurtarief normale uren Uitzendkracht;
11. Gefactureerde aantal uren (normale uren, overuren en/of toeslaguren);
12. Gefactureerde Uurtarieven (normale uren, overuren en/of toeslaguren);
13. Gefactureerde kosten;
14. Ziekte uren (totaal, niet per individu);
15. Omzet;
16. Contractvorm van inleen (Fase A met of zonder uitzendbeding);
17. Beoordeling van de Uitzendkracht (indien mogelijk).

Daarnaast zal Uitlener per kwartaal en cumulatief per kalenderjaar een overzicht verstrekken van ziekte- en leeglooptdagen bij Inlener (daar waar van toepassing).

Inlener kan altijd om extra informatie verzoeken bij de managementrapportage. Door Inlener kan ook tussentijds een managementrapportage worden opgevraagd. Inlener is gerechtigd alle door Uitlener gerapporteerde informatie te doen verifiëren door een door Inlener aan te wijzen ter zake deskundige derde.

Het beschikbaar stellen van een digitaal dashboard dat de bovengenoemde informatie onmiddellijk bij verwerking weergeeft, voldoet eveneens, onder de voorwaarde dat deze informatie op elektronische wijze door Inlener verregen

kan

worden.

Artikel 16 - Toepasselijk recht

Op deze Raamovereenkomst en alle daaruit voortvloeiende Opdrachten of daarmee verband houden, is Nederlands recht van toepassing

Artikel 17 - Geschillen

- 17.1 De vertegenwoordigingsbevoegde personen van Partijen zullen zich inspannen eventueel gerezen problemen in eerste instantie in onderling overleg op te lossen.
- 17.2 Alle geschillen (daaronder inbegrepen die welke slechts door één der Partijen als zodanig worden beschouwd) die mochten ontstaan naar aanleiding van de Raamovereenkomst of van daaruit voortvloeiende Opdrachten of daarmee verband houden, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de Rechtbank Noord-Nederland, locatie Groningen.

Artikel 18 - Wijzigingen

Wijzigingen van en aanvullingen op de Raamovereenkomst zijn alleen geldig indien zij schriftelijk in een addendum zijn vastgelegd en beide Partijen door ondertekening uitdrukkelijk te kennen hebben gegeven met de wijzigingen c.q. aanvullingen in te stemmen.

Artikel 19 - Algemene bepalingen

- 19.1 Indien een bepaling uit deze Raamovereenkomst naar het oordeel van de bevoegde rechter, zoals bepaald onder Artikel 17.2, niet van toepassing of in strijd met de wet, openbare orde of goede zeden is, doet dit geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen c.q. Artikelen.
- 19.2 In een geval van Artikel 19.1 zullen Partijen in goed onderling overleg die bepaling vervangen voor een geldige bepaling met inachtneming van de bedoeling van Partijen ten tijde van het aangaan van deze Raamovereenkomst.

SECTIE - 2. KWALITATIEVE BEPALINGEN

Artikel 20 - Aanvragen

- 20.1 De bevoegde aanvrager van Inlener maakt de Aanvraag digitaal of telefonisch kenbaar. Indien gewenst wordt een mondelinge toelichting gegeven.
- 20.2 Aanvragen kunnen worden voorzien van een functie-/wervingsprofiel waarin de werkzaamheden omschreven staan. Eventueel kunnen per Aanvraag extra specificaties worden toegevoegd.
- 20.3 Uitlener organiseert zijn bereikbaarheid, indien nodig, op verzoek van Inlener ook buiten kantooruren (in avonden, weekenden en op feestdagen).

Artikel 21 - Opdrachtverstrekking

Indien Uitlener een, naar de mening van de bevoegde aanvrager van Inlener, geschikte kandidaat heeft gevonden welke als Uitzendkracht ter beschikking kan worden gesteld bij Inlener, zal de Opdracht door Inlener aan Uitlener verstrekt worden.

Artikel 22 - Opdrachtbevestiging

- 22.1 Uitlener zal per Opdracht, op grond waarvan een Uitzendkracht ter beschikking wordt gesteld, een afzonderlijke Opdrachtbevestiging opstellen. De Opdrachtbevestiging wordt voorafgaand aan de ter beschikkingstelling aan Inlener verstrekt en door Inlener schriftelijk geaccordeerd, indien de Opdrachtbevestiging afspra(a)k(en) bevat die afwijkend zijn van de inhoud van de Raamovereenkomst.

Een Opdrachtbevestiging bevat tenminste de navolgende gegevens:

- a. naam (namen), voorletters, voornamen en geboortedatum van de door Uitlener ter beschikking te stellen Uitzendkracht(en);
 - b. (indien van toepassing) kopie tewerkstellingsvergunning;
 - c. nummer identiteitsbewijs;
 - d. bsn;
 - e. de locatie waar de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd;
 - f. het tijdstip waarop de werkzaamheden aanvangen;
 - g. functienaam zoals uitgezet, en indien bekend functiefamilie, volgens functiehuis Inlener;
 - h. fase en vorm van inleen;
 - i. Uurtarief en Vergoedingen, inclusief salarisschaal en trede, Bruto Uurloon en Flexgroep;
 - j. arbeidsduur per week;
 - k. kostenplaats(nummer);
 - l. de te verrichten werkzaamheden.
- 22.2 Uitlener staat ervoor in dat de Uitzendkracht schriftelijk toestemming verleent om, indien vereist op grond van Artikel 26.2 en voor zover niet in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming of andere privacywetgeving, gegevens als adres, woonplaats, e-mail, geboorteplaats en (alle) nationaliteit(en) bekend te maken aan Inlener.

Artikel 23 - Lever- en vervangingstermijnen

Uitlener zorgt ervoor dat bij Aanvragen een geschikte kandidaat wordt geleverd binnen de bij de Aanvraag gestelde levertermijn. Op verzoek van Inlener, zorgt Uitlener, in geval van niet geplande afwezigheid van de Uitzendkracht, voor adequate vervanging. Voor het organiseren van de vervanging geldt een vervangingstermijn van maximaal 5 werkdagen.

Van bovenstaande lever- en vervangingstermijn kan per Opdracht en eventueel per Flexgroep worden afgeweken.

Artikel 24 - Niet nakoming lever- en vervangingstermijnen

Indien Uitlener frequent de Aanvraag niet kan vervullen binnen de overeengekomen termijn zal dit tijdens het operationeel en/of tactisch overleg worden besproken. Van Uitlener wordt dan een plan van aanpak verwacht met een oplossing voor dit probleem. Dit plan van aanpak zal na goedkeuring door Inlener onderdeel uitmaken van de Raamovereenkomst. Bij herhaalde tekortkoming kan de Raamovereenkomst worden ontbonden door Inlener conform het bepaalde in Artikel 8.1 sub A/D.

Artikel 25 - Geschiktheid Uitzendkracht

- 25.1 Uitlener staat ervoor in dat de Uitzendkracht wat betreft opleidingsniveau, deskundigheid en ervaring geschikt is de in de Opdrachtbevestiging beschreven werkzaamheden naar behoren uit te voeren. Uitlener draagt zorg voor het natrekken van referenties en het controleren op o.a. echtheid van diploma's en certificaten, geldigheid legitimatiebewijs en verblijfsvergunning en eventuele andere verplichte documenten als gesteld in de Aanvraag en als beschreven in Artikel 26. Indien blijkt dat vorenbedoelde documenten niet voldoen aan de door Inlener gestelde eisen, dan wel niet getoond kunnen worden of niet aanwezig/geldig zijn, wordt Uitlener hiervoor aansprakelijk gesteld krachtens hetgeen beschreven in Artikel 10.
- 25.2 Uitlener dient de Uitzendkracht, door middel van informatie, opleiding en begeleiding op het gewenste startniveau in het werkproces te laten instromen. Alle relevante bedrijfsinformatie van Inlener wordt door Uitlener aan de Uitzendkracht ter beschikking gesteld.
- 25.3 Inlener behoudt zich het recht voor kandidaten en ter beschikking gestelde Uitzendkrachten te testen op de veronderstelde geschiktheid en gevraagde kwalificaties. De kosten na het met goed gevolg afronden van de test zijn voor Inlener. Indien de test niet met goed gevolg wordt afgerond, wordt door Inlener de test- en/of examenkosten bij Uitlener in rekening gebracht.
- 25.4 Uitzendkrachten dienen geschikt te zijn voor de uit te voeren werkzaamheden en geen beperkingen te hebben door het gebruik van medicijnen en genotsmiddelen om de betreffende werkzaamheden of taken uit te kunnen voeren.
- 25.5 Ter beschikking gestelde Uitzendkrachten dienen in bezit te zijn van een VOG. De kosten van de VOG komen voor rekening van Uitlener.
- 25.6 Ter beschikking gestelde Uitzendkrachten dienen, voor aanvang van de werkzaamheden, de verplichte inentingen te hebben gehad en deze inentingen dienen binnen de gestelde beschermingsduur te vallen, gedurende de Opdracht.
- 25.7 Ter beschikking gestelde Uitzendkrachten die werkzaamheden verrichten in risicofuncties op het gebied van infectieziekten dienen, voor aanvang van de werkzaamheden, te zijn gescreend middels het intredeonderzoek.

Artikel 26 - Persoonsgegevens Uitzendkracht

- 26.1 Uitlener is verplicht tijdig vóór het ter beschikking stellen van de Uitzendkrachten, dat wil zeggen voor de aanvang van de werkzaamheden door de Uitzendkracht, minimaal de volgende gegevens digitaal in te dienen bij de Contactpersoon van Inlener, bij gebreke waarvan de Uitzendkracht niet ingezet kan worden:
 - Opdrachtbevestiging conform Artikel 22;
 - Kopieën van behaalde diploma's en certificaten (op verzoek);
 - VOG;
 - Referenties (op verzoek).
- 26.2 Voor Uitzendkrachten die niet over de Nederlandse nationaliteit beschikken, gelden de volgende aanvullende bepalingen:
 - Indien de betreffende Uitzendkracht afkomstig is uit een land niet behorend tot de Europese Economische Ruimte of Zwitserland, dient een kopie van het (de) paspoort(en) aan Inlener te worden verstrekt en een kopie van een verblijfsvergunning waarin wordt aangegeven dat de betreffende vreemdeling arbeid mag verrichten op de wijze als door de wet bepaald;

- een EU-ingezetene, niet zijnde een Uitzendkracht die belastingplichtig is in Nederland, dient te beschikken over een A1-verklaring of een kopie van aanvraag, welke is opgemaakt op naam van en ten gunste van Inlener.

Een en ander met inachtneming van het bepaalde in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

26.3 De Uitzendkracht dient in het bezit te zijn en voortdurend te blijven van de in dit Artikel genoemde vergunningen en certificaten.

Artikel 27 - Verplichtingen van de Uitzendkracht

Uitlener streeft ernaar dat Uitzendkrachten:

- a. zich te allen tijde aan de hand van een geldig wettelijk erkend legitimatiebewijs kunnen legitimeren;
- b. geschikt en bereid zijn de bedongen werkzaamheden te verrichten;
- c. op tijd op het werk aanwezig zijn;
- d. zich houden aan de door Inlener vastgestelde werktijden;
- e. de instructietaal (Nederlands) ten genoegen van Inlener deugdelijk beheersen;
- f. voor aanvang van de werkzaamheden op de hoogte zijn van de bij Inlener geldende veiligheidsvoorschriften en de gedragsregels;
- g. over alle (overige) vaardigheden beschikken ten behoeve van een vakbekwame, veilige en efficiënte uitvoering van de hen opgedragen werkzaamheden.

Artikel 28 - Gedragsregels

Uitlener streeft ernaar dat de door hem ter beschikking gestelde Uitzendkrachten tenminste de navolgende gedragsregels in acht nemen:

- Bedrijfsrichtlijnen, beroeps-/gedragscodes en werkwijze, welke indien van toepassing, door Inlener aan Uitlener worden verstrekt;
- zich te bedienen van wellevende omgangsvormen en locatie/afdeling gebonden huisregels;
- zich te onthouden van het gebruik en/of het bezit van alcoholische dranken en/of verdovende middelen op het werk en/of in vervoersmiddelen ten behoeve van het werk en niet op het werk en/of tijdens woon-werk verkeer onder invloed van bedoelde middelen te verkeren.

Artikel 29 - Afwijkingen ten aanzien van gedrag of kwaliteit

29.1 Voldoet een door Uitlener geworven Uitzendkracht niet aan de door Inlener gehanteerde gedrags- en kwaliteitsnormen, die tevens gelden voor het eigen personeel van Inlener, dan kan Inlener de Opdracht met betrekking tot de Uitzendkracht binnen vijf werkdagen na aanvang van zijn werkzaamheden opzeggen. Over de eerste werkdagen is Inlener geen vergoeding verschuldigd.

29.2 Indien een door Uitlener ter beschikking gestelde Uitzendkracht zich niet houdt of niet voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, of er aanmerkingen zijn op diens sociaal gedrag, dan zal Inlener Uitlener benaderen met een gemotiveerde toelichting, alvorens de ter beschikking gestelde Uitzendkracht hier in een persoonlijk gesprek, bij voorkeur in aanwezigheid van Uitlener, op aan te spreken met een per ommeegaande schriftelijke bevestiging zowel naar de betreffende Uitzendkracht als naar Uitlener.

29.3 Bij herhaling of bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit of zeer ernstige aanmerkingen op sociaal gedrag is Inlener gerechtigd de Opdracht onmiddellijk te beëindigen. Als richtlijn gelden de normen voor het eigen personeel van Inlener.

29.4 Inlener zal Uitlener onverwijld, bij voorkeur voorafgaand aan de beëindiging van de Opdracht, telefonisch op de hoogte stellen, waarna deze beëindiging per ommeegaande schriftelijk zal worden bevestigd. Inlener is niet gehouden tot enige vergoeding van de kosten die voor Uitlener uit de beëindiging voortvloeien, onverminderd de overige rechten die Inlener toekomen.

Artikel 30 - Beoordeling Uitzendkracht

30.1 Inlener beoordeelt aan het einde van de Opdracht de Uitzendkracht. Op verzoek zal de beoordeling aan betreffende Uitzendkracht worden toegelicht.

30.2 Indien Inlener een Uitzendkracht beoordeelt, wordt een kopie van deze beoordeling aan Uitlener verstrekt.

Artikel 31 - Inzet

- 31.1 De werktijden voor Uitzendkrachten zijn gelijk aan de werktijden die bij Inlener gebruikelijk zijn.
- 31.2 Iedere Uitzendkracht dient aanwijzingen van daartoe door Inlener aangestelde personen, in het bijzonder inzake veiligheid, orde en netheid stipt op te volgen.
- 31.3 Uitlener ziet erop toe dat de verplichte rusttijden, zoals deze voortvloeien uit de toepasselijke wet- en regelgeving, in acht worden genomen, voor zover deze rusttijden vallen binnen de periode dat de Uitzendkracht geen werkzaamheden verricht voor Inlener.

Artikel 32 - Verhinderings, ziekte & voortijdig vertrek

- 32.1 Indien een Uitzendkracht door ziekte dan wel om andere redenen niet in staat is de overeengekomen werkzaamheden te verrichten, zorgt de Uitlener ervoor dat dit onmiddellijk wordt gemeld bij de betreffende werklocatie. Voorts is de Uitlener, op verzoek van Inlener, verplicht zorg te dragen voor het leveren van een vervangende Uitzendkracht met hetzelfde niveau en dezelfde kwalificaties als gespecificeerd in de oorspronkelijke Aanvraag.
- 32.2 De Inlener is geen vergoeding verschuldigd indien een Uitzendkracht de overeengekomen werkzaamheden niet kan verrichten, tenzij dit door toedoen van Inlener is ontstaan.
- 32.3 Indien de Uitzendkracht tijdens de eerste vijf werkdagen zelf opzegt, is Inlener voor de eerste drie werkdagen geen vergoeding verschuldigd, mits Inlener de opzegging niet te verwijten valt.

Artikel 33 - Vervanging Uitzendkrachten

In geval van Artikel 32 zorgt Uitlener conform Artikel 23 voor een kwalitatief gelijkwaardige vervangende Uitzendkracht. Ten aanzien van de vergoeding en met vervanging gemoeide kosten wordt verwezen naar Artikel 46.

Artikel 34 - Veiligheid

- 34.1 Uitlener zal ervoor zorgdragen dat zijn personeel en Uitzendkrachten zich houden aan de op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden geldende veiligheids- en gedragsregels van Inlener, zoals beschreven in Artikel 28.
- 34.2 Partijen zullen voldoen aan de wettelijke verplichtingen ten aanzien van arbeidsomstandigheden en arbeidsveiligheid met betrekking tot het verrichten van de Opdracht en de werkzaamheden van de Uitzendkracht.
- 34.3 Partijen zullen zorgdragen voor eventueel te treffen veiligheidsmaatregelen in het kader van de uitvoering van de Opdracht en de werkzaamheden van de Uitzendkracht.
- 34.4 Inlener kan Uitzendkrachten onderwerpen aan een veiligheidsonderzoek, overeenkomstig de bij Inlener van toepassing zijnde regels. Uitlener verleent aan dit onderzoek zijn volledige medewerking. Inlener kan op grond van de uitkomsten van een dergelijk veiligheidsonderzoek de inzet van de betreffende Uitzendkracht(en) zonder opgave van redenen weigeren dan wel beëindigen.
- 34.5 Indien Uitzendkrachten en/of eigen personeel van Uitlener zich niet houden aan de verplichtingen zoals vastgelegd in dit Artikel, kan de toegang tot de werklocatie door Inlener met onmiddellijke ingang worden ontzegd aan de Uitzendkracht en/of eigen personeel van Uitlener. Eventuele (aanvullende) kosten die hieruit voortvloeien zijn voor rekening van Uitlener.

Artikel 35 – Uitrusting/ PBM's en Ter beschikking gestelde goederen

- 35.1 De door Inlener ter beschikking gestelde goederen mogen alleen ten tijde van de werkzaamheden door de Uitzendkracht gebruikt worden. Uitlener zal deze verplichting aan de Uitzendkrachten mededelen.
- 35.2 Na beëindiging van de werkzaamheden dienen alle door Inlener aan Uitzendkracht ter beschikking gestelde goederen, zoals maar niet beperkt tot sleutels, toegangspassen en PBM's, te worden geretourneerd aan Inlener. Indien dit niet, niet tijdig, volledig en/of correct gebeurt, is Inlener gerechtigd betalingen aan Uitlener geheel of gedeeltelijk op te schorten tot het moment dat de ter beschikking gestelde goederen correct en volledig aan Inlener zijn geretourneerd, dan wel is Inlener gerechtigd de kosten hiervan te verhalen op Uitlener.
- 35.3 Uitlener draagt er, indien van toepassing, zorg voor dat alle Uitzendkrachten die bij Inlener ter beschikking worden gesteld, worden voorzien van in goede staat verkerende Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM's). Inlener zal in de Aanvraag de gewenste PBM's omschrijven. De benodigde PBM's worden in de Werkafpraak opgenomen en kan per werklocatie verschillen. De PBM's dienen tijdig beschikbaar te worden gesteld door en voor rekening van Uitlener aan de Uitzendkracht.
- 35.4 Bij het ontbreken van de PBM's is Inlener gerechtigd de Uitzendkracht de toegang tot de werklocatie te ontfeggen dan wel de Uitzendkracht van de werklocatie te verwijderen. Eventuele hieruit voortvloeiende boetes dan wel schade bij Inlener komen voor rekening van Uitlener.

Artikel 36 - Overwerk

Overwerk is alleen toegestaan na (schriftelijke) toestemming van Inlener. Het aftekenen of goedkeuren door Inlener van de gebruikelijke urenverantwoording wordt eveneens gezien als de benodigde schriftelijke toestemming, tenzij uitdrukkelijk anders met Inlener is overeengekomen en aangegeven in een Werkafpraak. Zonder schriftelijke toestemming is het niet mogelijk om meer dan het bij de betreffende afdeling van Inlener gebruikelijke dienstrooster te werken.

Artikel 37 - Aan- en afwezigheids- en urenregistratie

Aanwezigheid en uren van Uitzendkrachten worden geregistreerd door middel van de bij Inlener gebruikelijke aan- en afwezigheidsregistratie voor Uitzendkrachten.

Artikel 38 - Verlof

- 38.1 De verlofregeling voor Uitzendkrachten geschiedt conform verlofregeling Inlener.
- 38.2 De Uitzendkracht volgt de bij Inlener geldende collectieve vakantie-, feest- en/of roostervrije dagen. Op dagen dat de Uitzendkracht geen werkzaamheden verricht vanwege een collectieve vakantie-, feest- en/of roostervrije dag is Inlener is geen vergoeding verschuldigd.

Artikel 39 - Overnemen Uitzendkrachten

- 39.1 Inlener is gerechtigd om gedurende of na afloop van de terbeschikkingstelling rechtstreeks of middellijk een arbeidsverhouding aan te gaan met een door Uitlener ter beschikking gestelde Uitzendkracht.
- 39.2 Indien Inlener een arbeidsverhouding aangaat met een door Uitlener ter beschikking gestelde Uitzendkracht, is Inlener aan Uitlener een redelijke vergoeding verschuldigd als bedoeld in artikel 9a lid 2 WAADI.
- 39.3 Deze vergoeding strekt uitsluitend tot compensatie van de door Uitlener gemaakte en nog niet terugverdiende kosten in verband met de dienstverlening in relatie tot de terbeschikkingstelling, werving en/of opleiding van de betreffende Uitzendkracht.
- 39.4 Uitlener zal de hoogte van de vergoeding desgevraagd kunnen onderbouwen aan de hand van de daadwerkelijk gemaakte kosten en de duur van de terbeschikkingstelling.

- 39.5 Partijen erkennen uitdrukkelijk dat deze bepaling niet beoogt de totstandkoming van een arbeidsverhouding tussen Inlener en de Uitzendkracht te verhinderen of te beperken, maar uitsluitend strekt ter uitwerking van artikel 9a lid 2 WAADI.

Artikel 40 - Doorstromen Uitzendkrachten

- 40.1 Uitlener en Inlener stellen middels overleg vast of een Uitzendkracht in aanmerking komt voor een detacheringsovereenkomst in Fase B of 3 of Fase C of 4. Uitlener zorgt voor de tijdige agendering: minimaal acht (8) weken van tevoren.
- 40.2 Uitlener en Inlener stellen middels overleg vast of een Uitzendkracht in aanmerking komt voor een periodiek conform de toepasselijke cao/ beloningsregeling. Uitlener zorgt voor een tijdige agendering: minimaal acht (8) weken van tevoren.
- 40.3 Uitlener verplicht zich in voorkomende gevallen tot het overnemen van de Uitzendkrachten van de latende opdrachtnemer.

Artikel 41 - Doorleen

Het is niet toegestaan door Uitlener bij Inlener “doorgeleende” Uitzendkrachten ter beschikking te stellen, tenzij dit per Opdracht uitdrukkelijk is overeengekomen. Indien het doorleen betreft, dient dit vooraf expliciet te worden gemeld aan Inlener.

SECTIE - 3. FINANCIËLE BEPALINGEN

Artikel 42 - Tarieven

- 42.1 Inlener verplicht zich aan Uitlener alleen een vergoeding te betalen per uur dat een Uitzendkracht daadwerkelijk werkzaamheden heeft verricht. In uitzonderlijke situaties kan Inlener ervoor kiezen om niet-gewerkte uren door de Uitzendkracht alsnog te vergoeden, waaronder begrepen verplichtingen volgend uit vigerende wet- en regelgeving.
- 42.2 De wijze waarop de Uurtarieven alsmede eventuele Vergoedingen worden berekend, staat vermeld in Bijlage A.

Artikel 43 - Bruto Uurloon

- 43.1 Inlener bepaalt de indeling in de van toepassing zijnde functiegroep en salarisschaal, conform de functie-indeling en salarisschalen bij Inlener.
- 43.2 Inlener is gehouden Uitlener vooraf over de toepasselijke cao/ beloning-/personeelsregeling te informeren. Over eventuele wijzigingen informeert Inlener Uitlener tijdig.
- 43.3 Uitlener is verantwoordelijk voor het toetsen van de inschaling in schaal, trede/periodiek en beloning van de Uitzendkracht overeenkomstig de toepasselijke cao/ beloning-/personeelsregeling van de Inlener.
- 43.4 Collectieve brutoloonaanpassingen geschieden naar aanleiding van de voor Inlener geldende cao-verhogingen. Bij lopende Opdrachten worden brutoloonaanpassingen ten gevolge van de voor Inlener geldende cao-verhogingen ingevoerd (en eventueel verrekend) op hetzelfde moment als voor de medewerkers in dienst van de Inlener. Verrekeningen van deze verhogingen worden door Uitlener middels één verzamelfactuur in de gewenste sortering aangeleverd (conform gewenste facturatiespecificaties). Bij nieuwe Opdrachten worden de op het moment van opdrachtstellen actuele cao-lonen toegepast. Partijen informeren elkaar direct schriftelijk omtrent deze cao-verhogingen.
- 43.5 Eventuele individuele brutoloonaanpassingen geschieden conform de voorwaarden zoals opgenomen in de voor Inlener toepasselijke cao/ beloning-/personeelsregeling.
- 43.6 Toeslagen op het Bruto Uurloon wegens overwerk, ploegendienst of vergelijkbare omstandigheden worden vastgesteld door de Inlener, op grond van de bij Inlener toepasselijke cao/ beloning-/personeelsregeling. Deze toeslagen worden uitgedrukt als een percentage van het Bruto Uurloon. De beoordeling of, en in welke mate, sprake is van dergelijke omstandigheden, geschiedt door de Inlener aan de hand van de bij Inlener toepasselijke cao/ beloning-/personeelsregeling.

Artikel 44 – Vergoedingen en AAV

Conform de bij Inlener toepasselijke cao/ beloning-/personeelsregeling wordt door Partijen vastgesteld voor welke Vergoedingen en/ of AAV een Uitzendkracht in aanmerking komt.

Artikel 45 – Loonkostenfactor, Belaste kostenfactor en Bureau marge

- 45.1 De TarievenTool (Bijlage 2) is het rekenmodel waarmee de tariefcomponenten worden vastgesteld, beheerd en gewijzigd indien van toepassing. De voor de Raamovereenkomst toepasselijke Loonkostenfactoren, Belaste kostenfactoren en Bureau marges zijn vastgelegd in de TarievenTool. De TarievenTool vormt de uitsluitende grondslag voor de vaststelling en wijziging van tariefcomponenten.
- 45.2 Per tariefcomponent is in Bijlage 2 vastgelegd of deze vast staat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dan wel kan worden gewijzigd. Voor tariefcomponenten vermeldt Bijlage 2 tevens de grond waarop wijziging kan plaatsvinden en de frequentie daarvan. Geen andere gronden voor wijziging zijn toegestaan.
- 45.3 Wijzigingen gaan doorgaans in per 1 januari. Tussentijdse wijziging is uitsluitend mogelijk indien een wijziging in de CAO voor Uitzendkrachten, de cao/belonings-/personeelsregeling van Inlener of van overheidswege opgelegde rekenpremies directe impact heeft op de berekening van de Loonkostenfactoren of Belaste kostenfactoren.

- 45.4 Uitlener levert jaarlijks de in Bijlage 2 voorgeschreven onderbouwing aan, conform het daar vermelde format, de daar vermelde inhoud en binnen de daar vermelde termijn.
- 45.5 Wijzigingen in de tariefcomponenten als bedoeld in artikel 45.2 en 45.3 worden uitsluitend doorgevoerd via de TarievenTool (Bijlage 2). Inlener communiceert gewijzigde Loonkostenfactoren en Belaste kostenfactoren tijdig aan Uitlener voorafgaand aan de ingangsdatum.
- 45.6 De tariefcomponenten en de daaruit volgende (uur)tarieven kunnen uitsluitend worden aangepast op de volgende gronden:

Component	Grondslag
Bruto Uurloon	Artikel 43.4, 43.5 en 45.3
Loonkostenfactoren en Belaste kostenfactor	Artikel 45.2 en 45.3
Bureaumarge	Artikel 45.2 en 45.2

- 45.7 De rekenstructuur en methodiek van de TarievenTool zoals vastgelegd in Bijlage 2 staan vast en kunnen niet worden gewijzigd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Aanpassing van tariefcomponenten op grond van artikel 45.3 laat de methodiek onverlet.

Artikel 46 - Vervanging Uitzendkracht door Uitlener

Indien Uitlener op diens verzoek een ingezette Uitzendkracht vervangt door een kwalitatief gelijke Uitzendkracht, is ten aanzien van de vervanger/-ster maximaal hetzelfde Uurtarief en eventuele Vergoedingen verschuldigd als ten aanzien van degene die wordt vervangen. De met vervanging gemoeide kosten waaronder de kosten van inwerken van de vervanger komen voor rekening van Uitlener. Vervanging is slechts mogelijk indien hiervoor schriftelijke goedkeuring is gegeven door Inlener.

Artikel 47 - Werving en selectie

Indien sprake is van werving en selectie, dan is Inlener een redelijke vergoeding verschuldigd aan Uitlener (conform artikel 39).

Artikel 48 - Kosten trainingen en opleidingen Uitzendkrachten

- 48.1 Inlener en Uitlener kunnen gezamenlijk vaststellen, dat ten behoeve van de te verrichten werkzaamheden zoals aangegeven bij de Opdracht, het volgen van specifieke opleidingen voor Uitzendkracht noodzakelijk is. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Uitzendkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden.
- 48.2 Conform Artikel 25 zorgt Uitlener ervoor dat de Uitzendkracht beschikt over de juiste opleiding, competenties en certificaten, zoals gevraagd in de Aanvraag en/of Opdracht. De kosten voor het up-to-date houden van het opleidingsniveau en certificaten met een geldigheidsduur komen voor rekening van Uitlener.
- 48.3 Indien Inlener het noodzakelijk acht in het belang van het goed kunnen uitoefenen van de functie, om de Uitzendkracht extra op te leiden dan zal Uitlener hier verplicht aan mee werken.
- 48.4 Uitlener zal bij het inzetten van een opleidingstraject voor Uitzendkrachten de hiervoor aanwezige subsidieregelingen aanspreken.

Artikel 49 - Facturering en betaling

- 49.1 Uitzendkrachten verantwoorden alle gewerkte uren in het door Inlener daarvoor aangewezen systeem van Uitlener, of op een andere door Inlener aan te geven werkwijze.
- 49.2 Facturering aan Inlener vindt per 4 weken plaats op basis van de daadwerkelijk gewerkte en/of door Inlener goedgekeurde uren. De termijn t.a.v. urengoedkeuring wordt vastgelegd in de Werkafspraken.
- 49.3 De factuur bevat een specificatie van het aantal gewerkte en/of goedgekeurde uren in de betreffende periode, per kostenplaats/afdeling uitgesplitst naar Uitzendkracht. Facturering en betaling vinden plaats in euro's.

49.4 De aan Inlener te versturen facturen dienen aan de wettelijke facturatievereisten te voldoen, eventueel aangevuld met specifieke facturatie-eisen van Inlener waaronder:

- a) inkoopordernummer of kostenplaats en kostensoort indien van toepassing;
- b) de Terbeschikkingstelling aan Inlener en de leveringsdatum (of -looptijd);
- c) totaalbedrag van de factuur (nettobedrag + btw-bedrag);
- d) contactpersoon van Inlener;
- e) btw-nummer van Uitlener;
- f) IBAN-nummer van Uitlener of Swiftcode/BIC-code van Uitlener.

De factuur met bijlage dient in één pdf-bestand te worden gemaild naar: e-mailadres:
Crediteuren@umcg.nl

49.5 Betaling van een factuur geschiedt 30 dagen netto na factuurdatum en slechts indien de aan de factuur ten grondslag liggende prestatie geheel is uitgevoerd en door Inlener is geaccepteerd. De hier bedoelde factuurdatum is tevens de datum van (digitale) verzending van de factuur.

49.6 Betaling van facturen door Inlener houdt geen acceptatie in van de factuur. Inlener behoudt zich het recht voor om na betaling incorrectheden te reclameren bij Uitlener.

49.7 Alle genoemde bedragen zijn exclusief btw.

49.8 Inlener is gerechtigd, zijn verplichtingen, waaronder betalingen aan Uitlener, geheel of gedeeltelijk en ten laste van Uitlener op te schorten, wanneer Uitlener ernstig en of herhaald niet voldoet aan de contractuele en of wettelijke verplichtingen, voorwaarden en eisen. Inlener zal Uitlener omtrent een opschorting per ommekeer schriftelijk en gemotiveerd informeren.

49.9 Indien Inlener in de toekomst een nieuw proces implementeert dient Uitlener de richtlijnen voor facturatie die hieruit voortkomen op te volgen en zodoende mee te werken aan een soepele ingebruikname van het nieuwe proces.

Artikel 50 - Zekerheidsstelling afdrachten

50.1 Uitlener is en blijft gecertificeerd volgens de NEN 4400-1 of NEN 4400-2 norm van de Stichting Normering Arbeid (SNA) en is opgenomen in het Register Normering Arbeid welke gepubliceerd wordt op de internetsite www.normeringarbeid.nl. Uitlener verplicht zich haar volledige fiscale en sociale verplichtingen boekhouding aan deze toetsing te onderwerpen. Bij het niet tijdig ter hand stellen aan Inlener van de actuele verklaringen van inschrijving in het register van de SNA heeft Inlener het recht de ontvangen en goedgekeurde facturen niet betaalbaar te stellen en de betreffende betalingstermijn ten laste van Uitlener op te schorten totdat actuele verklaringen van Uitlener door Inlener zijn ontvangen.

50.2 Uitlener verklaart te beschikken over en in het bezit te blijven van de speciale "G-rekening inlenersaansprakelijkheid", ongeacht certificering volgens de NEN 4400-1 of NEN 4400-2 norm van de SNA.

50.3 Inlener stort 25% van het totale factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de G-rekening van Uitlener. De stortingen op de G-rekening zijn tezamen met de betaling van het aandeel op de rekeningcourant van Uitlener ter finale kwijting van de betreffende factuur. Indien Uitlener niet meer voldoet aan hetgeen gesteld onder Artikel 50.1 zal Inlener 55% inclusief omzetbelasting van het totale factuurbedrag op de G-rekening van Uitlener storten.

50.4 Een uitzondering op Artikel 50.3 geldt voor beursgenoteerde ondernemingen in een OESO-land, NEN 4400 (SNA) gecertificeerd zijn en in het bezit van een verklaring van de Belastingdienst zijn, stort Inlener 0% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de G-rekening van Uitlener.

50.5 Uitlener verplicht zich de Inlener te informeren indien en voor zover er niet langer sprake is van de in Artikel 50.1 genoemde certificering en de in artikel 50.2 genoemde G-rekening. Het niet tijdig melden hiervan geldt als een toerekenbare tekortkoming in de zin van Artikel 8.1.

Ten getuige waarvan de genoemde Partijen deze Raamovereenkomst in tweevoud hebben opgemaakt en ondertekend op navolgende datum(s) maar effectief is vanaf de datum vermeld in Artikel 7.1.

Inlener

Naam
Prof. Dr. A.G.J. van der Zee

(handtekening)

Functie: Voorzitter Raad van Bestuur

Datum :

Uitlener

Naam

(handtekening)

Functie :

Datum :

ADDENDUM RAAMOVEREENKOMST

De volgende aanpassingen, toevoegingen en/of wijzigingen van de Artikelen van de Raamovereenkomst zijn door de Partijen overeengekomen en bevestigd door ondertekening van dit addendum:

Ten getuige waarvan de genoemde Partijen dit addendum in tweevoud hebben opgemaakt en ondertekend op navolgende datum(s) maar effectief is vanaf de datum vermeld in Artikel 7.1.

Inlener

Naam :
Prof. Dr. A.G.J. van der Zee

(handtekening)

Functie :
Voorzitter Raad van Bestuur

Datum :

Uitlener

Naam :

(handtekening)

Functie :

Datum :

Bijlage 1 - TARIEVEN

Artikel A1 Toelichting op de berekening van het Uurtarief en Vergoedingen

Uitlener is lid van de branchevereniging ABU of NBBU en/of volgt de CAO voor Uitzendkrachten en kent een fasesysteem dat is ingedeeld in de fasen A, B en C of fasen 1,2,3 en 4.

A1.1 Uurtarief

Het Uurtarief wordt bepaald aan de hand van de volgende formule(s):

- Uurtarief normale uren: $(\text{Bruto Uurloon} \times \text{Loonkostenfactor normale uren}) + (\text{AAV} \times \text{Loonkostenfactor AAV}) + \text{Bureaumarge}$
- Uurtarief overuren: $(\text{Bruto Uurloon} \times \text{Loonkostenfactor overuren}) \times \text{toeslagpercentage}$
- Uurtarief Toeslag- of Ploegenuren: $\text{Normale uurtarief} + (\text{Bruto Uurloon} \times \text{Loonkostenfactor ploegenuren} \times \text{toeslagpercentage})$

A1.2 Vergoedingen

Voor brutovergoedingen wordt het te factureren bedrag bepaald aan de hand van de volgende formule(s):

- Bonus en eenmalige uitkering: $\text{hoogte bonus/ eenmalige uitkering} \times \text{Loonkostenfactor overuren}$
- Overige belaste vergoedingen: $\text{hoogte belaste vergoeding} \times \text{Belaste kostenfactor}$

Voor nettovergoedingen geldt dat het nettobedrag ongewijzigd op de factuur te worden opgenomen.

A1.3 Loonkostenfactoren

Zoals in TarievenTool (Bijlage 2) opgenomen. Hieronder wordt mede verstaan de factor t.b.v. bonussen en eenmalige uitkeringen.

A1.4 Belaste kostenfactoren

Zoals in TarievenTool (Bijlage 2) opgenomen.

A1.5 Bureau marge

Zoals in TarievenTool (Bijlage 2) opgenomen.

Artikel A2 Toelichting op de vaststelling van het Bruto Uurloon

Het Bruto Uurloon ten behoeve van de tariefbepaling wordt vastgesteld door de Inlener. De Uitlener is verantwoordelijk voor het toetsen ervan op basis van de door de Inlener verstrekte informatie ten aanzien van de loonschalen vanuit de toepasselijke cao/ beloning-/personeelsregeling van Inlener.

Artikel A3 Vergoedingen

A3.1 Vergoedingen

Aan het Uurtarief kunnen Vergoedingen worden toegevoegd zoals bij Opdracht of in een Werkafpraak tussen Inlener en Uitlener is overeengekomen. Vergoedingen worden separaat per Uitzendkracht op de factuur vermeld.

A3.2 Reiskosten

Reiskosten worden – indien van toepassing - aan de hand van de toepasselijke cao/ beloning-/personeelsregeling van Inlener bepaald.

Artikel A4 Toeslagen

A4.1 Algemeen

Toeslagen worden conform de toepasselijke cao/ beloning-/personeelsregeling van Inlener bepaald.

A4.2 Toeslagen buitenlandse Feestdagen

Ten aanzien van feestdagen voor buitenlandse Uitzendkrachten in het land van herkomst, is Inlener geen toeslagen verschuldigd.

Artikel A5 Belaste kostenfactor

Indien sprake is van bruto vergoedingen ten behoeve van Uitzendkrachten, die door Uitlener fiscaal belast dienen te worden, wordt hiervoor de overeengekomen Belaste kostenfactor voor de betreffende contractvorm gehanteerd zoals in TarievenTool (Bijlage 2) opgenomen.

Bijlage 2 - TARIEVENTOOL

Artikel B.1 Toepasselijke TarievenTool

De voor deze Raamovereenkomst toepasselijke TarievenTool is als bijlage bij deze Annex gevoegd. De TarievenTool bevat de geldende Loonkostenfactoren, Belaste kostenfactoren en Bureauarges per ingangsdatum en gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

Artikel B.2 Aanpassingen in de tariefcomponenten

Ten behoeve van de specifieke rekenpremies en voorzieningen(percentages) hanteert Inlener de volgende uitgangspunten/bronnen:

- WHK rekenpremies (ZW & WGA premie); sectorale premies voor Sector 52, Uitzendbedrijven als gepubliceerd in de Nota Gedifferentieerde premies WGA en Ziektewet van het UWV.
- WGA rekenpremie: standaard uitgangspunt is een verdeling van 50% betaling door Uitlener en 50% door de Uitzendkracht.
- AZW rekenpremies; als afgeleide van de ZW wordt deze rekenpremie bepaald middels een relatieve vergelijking ($ZW = 70\%$, $AZW = 20\%$, hiermee is de totale AZW 2/7 van de ZW premie).
- AZW rekenpremies; ten behoeve van de verdeling naar Uitlener en Uitzendkracht, worden de maximumpercentages die voor deze verzekering c.q. voorziening geldt op het basisloon van de Uitzendkracht ingehouden, welke 0,30% voor Uitzendbedrijven I (kantoorsector en administratief) en 0,70% voor Uitzendbedrijven II (technisch en industrieel) bedragen.
- Kort verzuim; als reservering voor kort verzuim en bijzonder verlof wordt 0,6% van het aantal werkbare dagen van het betreffende kalenderjaar gereserveerd. Dit percentage wordt uitgedrukt in een aantal dagen per jaar.
- Ziekteperioden; het ziektepercentage, uitgedrukt in een aantal dagen per jaar. Inlener hanteert voor de bepaling van het ziektepercentage zoals gepubliceerd door het CBS: Ziekteverzuimpercentage naar economische activiteit 78 'Arbeidsbemiddeling, uitzendbureaus en personeelsbeheer', 2015 tot en met 2026 met een gemiddeld percentage over de periode 3e kwartaal 2025 tot en met het 2e kwartaal 2026.
- Ziekteperioden; voor de bepaling van het aantal ziekteperioden per fase per jaar wordt voor fase A/1&2 het percentage gehalveerd en vermenigvuldigd met het aantal werkbare dagen per jaar. Voor fase B&C/3&4 wordt het percentage vermenigvuldigd met het aantal werkbare dagen per jaar.
- Leegloop; het aantal leeglooptdagen wordt gebaseerd op de inschatting van Inlener en staan vast voor de duur van de Raamovereenkomst.
- Transitievergoeding; het uitgangspunt voor de transitievergoeding is vastgesteld op 0,75% van de bruto loonsom, wat is gebaseerd op een gewogen marktconforme inschatting van de gemiddelde schadelast (code 62) en het vigerende risicoprofiel binnen de uitzendsector. Dit percentage staat vast voor de duur van de Raamovereenkomst.
- Opdrachtnemer levert ieder contractjaar, met uitzondering van 2026, onderbouwde gegevens aan over de verhoudingen binnen de populatie inzake:
 - o schaal/trede combinatie;
 - o Administratief/medisch (BV1) / Productie/logistiek/techniek (BV2);
 - o Fase A (1&2), Fase B (3) en Fase C (4);
- Aantal vaste uren versus variabele uren Fase A.
- De Bureauarge wordt jaarlijks (per 1 januari) met 2% geïndexeerd. Voor het eerst per 1 januari 2028.

Artikel B.3 Onderbouwingsplicht Uitlener

De onderbouwingsplicht als bedoeld in artikel 45.4 is van toepassing.

Uitlener levert jaarlijks, ter onderbouwing van de wijziging van de bedrijfseigen rekenpremies en voorzieningen, een rapport van feitelijke bevindingen op basis van het voorgeschreven format (Onderbouwing AZW, ZW, WGA en TV 20XX) aan.

Voorzieningen voor ziekte en leegloop opgenomen in de TarievenTool, staan vast gedurende de looptijd van deze Raamovereenkomst.

Artikel B.4 Nadere informatie TarievenTool

1. De TarievenTool is uitsluitend bedoeld als hulpmiddel en ter ondersteuning van de inkooptariefbepaling (maken van prijsafspraken) in het kader van de Raamovereenkomst tussen Inlener en Uitlener.
2. De TarievenTool is nadrukkelijk niet bedoeld voor het maken van prijsafspraken en/of loonberekeningen tussen Uitlener en haar werknemers en/of door Uitlener ingeschakelde derde partijen.
3. De TarievenTool wordt in de context van dit artikel aangeboden zonder enige vorm van garantie of aanspraak op juistheid, volledigheid en/of actualiteit.
4. Uitlener vrijwaart Inlener voor alle aanspraken van derden, verband houdend met en voortvloeiend uit het gebruik door Inlener en Uitlener van de TarievenTool.
5. De TarievenTool kan onvolledigheden en/of onjuistheden bevatten. Partijen dient onvolledigheden en/of onjuistheden onmiddellijk te melden bij de andere Partij.
6. Alle intellectuele eigendomsrechten betreffende de TarievenTool t.a.v. de methodiek berusten bij de licentiegever van Inlener.
7. Het kopiëren, verspreiden en ander gebruik buiten het toepassingsbereik van de Raamovereenkomst is niet toegestaan.

Bijlage 3 – SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) beschrijft de afspraken tussen **Inlener (UMCG)** en **Uitlener** met betrekking tot de kwaliteit, beschikbaarheid en administratieve afhandeling van de inzet van uitzendkrachten.

Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst en treedt in werking per overeengekomen ingangsdatum. Wijzigingen vinden uitsluitend plaats in onderling schriftelijk overleg.

2. Definities

De volgende definities zijn aanvullend op de gestelde definities in de Raamovereenkomst en worden gebruikt in deze SLA overeenkomstig de onderstaande toelichting.

- **Fill ratio:** % ingevulde Aanvragen binnen afgesproken termijn
- **No-show:** ingeplande Uitzendkracht verschijnt niet op eerste werkdag zonder geldige reden
- **First time right:** inzet van een Uitzendkracht zonder vervanging gedurende opdracht
- **Responsetijd:** tijd tussen Aanvraag en aanbieden eerste geschikte kandidaat
- **Levertijd:** tijd tussen de Aanvraag en start van de kandidaat

3. Doelstelling

De SLA heeft als doel:

- Het borgen van continuïteit en kwaliteit van de Dienstverlening
- Het vastleggen van meetbare prestatie-indicatoren (KPI's)
- Het bieden van transparantie en stuurinformatie
- Het faciliteren van structurele verbetering

4. Governance en overlegstructuur

Overlegtype	Frequentie	Deelnemers	Doel
Operationeel overleg	Maandelijks	M&O + Uitlener	KPI-bespreking en bijsturing
Tactisch overleg	Per kwartaal	Contractmanagers	Trendanalyse en optimalisatie
Strategisch overleg	1–2x per jaar	Directie/MT	Samenwerking en marktontwikkeling

5. Key Performance Indicators (KPI's)

5.1 Kwaliteit en levering

KPI	Norm	Meetfrequentie
Fill ratio	≥ 95%	Maandelijks
No-show / te laat	≤ 2%	Maandelijks
Responstijd	≤ 24 uur (op werkdagen)	Maandelijks
Levertijd kandidaat	≤ 3 werkdagen	Maandelijks
First time right	≥ 90%	Per kwartaal
Afgewezen CV's	≤ 20% per aanvraag	Maandelijks
Ziekteverzuim	≤ landelijk gemiddelde sector	Per kwartaal

5.2 Klanttevredenheid

- Meting: jaarlijkse enquête onder inhurend leidinggevend.

Jaar	Normscore
Jaar 1	$\geq 7,0$
Jaar 2	$\geq 8,0$
Jaar 3	In overleg

Indicatoren:

- Kwaliteit van flexkrachten
- Proactiviteit leverancier
- Kennis van UMCG
- Continuïteit
- Verbeterinitiatieven

5.3 Medewerkerstevredenheid

- Meting: jaarlijkse enquête flexkrachten

Jaar	Normscore
Jaar 1	$\geq 7,0$
Jaar 2	$\geq 8,0$

Indicatoren:

- Begeleiding
- Werkklimaat
- Veiligheid
- Verstandhouding met leidinggevende

5.4 Administratieve prestaties

KPI	Norm
Facturatie juistheid	$\geq 99\%$ correct
Factuurtermijn	≤ 30 dagen
Contractadministratie	100% volledig en tijdig

6. Rapportage

- Maandrapportage: KPI's, afwijkingen, acties
- Kwartaalrapportage: trends, verbeteranalyses
- Rapportage wordt opgesteld door de Uitlener en gevalideerd door Inlener

7. Verbetermaatregelen

Bij afwijking van KPI's:

- Binnen **10 werkdagen**: Plan van Aanpak (SMART)
- Met:
 - Oorzaak analyse
 - Concrete acties
 - Verantwoordelijke
 - Planning

8. Escalatieprocedure

Bij structureel niet behalen van KPI's (≥ 3 maanden):

1. Operationeel overleg (correctie)
2. Tactisch overleg (herstelplan)
3. Strategisch overleg (maatregelen)

Mogelijke maatregelen:

- Contractuele sancties

9. Continue verbetering

Partijen werken actief samen aan:

- Procesoptimalisatie
- Digitalisering
- Arbeidsmarktinnovaties
- Duurzame inzetbaarheid

Bijlage 4 – BESCHRIJVEND DOCUMENT – INHUREN VAN UITZENDKRACHTEN, INCLUSIEF BIJBEHORENDE DOCUMENTEN

Het Beschrijvend Document is opgenomen als separate bijlage en onderdeel van deze Raamovereenkomst.

Bijlage 5 – ALGEMENE INKOOPVOORWAARDEN INLENER (ARVODI)

De Algemene Inkoopvoorwaarden van inlener zijn opgenomen als separate bijlage en onderdeel van deze Raamovereenkomst.

Bijlage 6 - OFFERTE UITLENER

De Offerte van Uitlener is opgenomen als separate bijlage en Onderdeel van deze Raamovereenkomst bestaande uit de offerte zoals Uitlener deze op <datum> heeft aangeleverd, bestaande uit:

- XX
- XX
- XX