

Bijlage A – Programma van Eisen – Inhuur van Uitzendkrachten t.b.v. het UMCG

Inschrijver verklaart door ondertekening van het UEA (zie paragraaf 5.2 Beschrijvend Document) akkoord te zijn met de gestelde eisen in dit Programma van Eisen, inclusief de door Opdrachtgever hierop in de Nota's van Inlichtingen vermelde wijzigingen, aanvulling en/of toelichtingen.

A Algemeen	
1.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitzending, werving, selectie en begeleiding van de Inleenkracht, alsmede de loonbetaling en administratie ter zake en afhandeling van de Opdracht in geval van beëindiging.
2.	De ter beschikking stelling van Inleenkrachten onder de Raamovereenkomst, vindt plaats op basis van de CAO voor Uitzendkrachten.
3.	Opdrachtnemer conformeert zich aan alle met deze opdracht verband houdende wet- en regelgeving.
4.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever proactief aangaande nieuwe wetgeving en cao wijzigingen aan de zijde van Opdrachtnemer, welke invloed kan hebben op de dienstverlening van Opdrachtgever enerzijds en Opdrachtnemer anderzijds.
5.	Alle contacten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vinden in de Nederlandse taal plaats.
6.	Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen twee weken indien er sprake is van verandering in de bedrijfsvoering van Opdrachtnemer welke gevolgen kan hebben voor de Opdrachtgever. Bij overname van Opdrachtnemer dient de Raamovereenkomst onder dezelfde condities voortgezet te worden. Het is aan Opdrachtgever om te bepalen of de Raamovereenkomst wordt voortgezet of beëindigd.
7.	Opdrachtnemer en derden geven geen publiciteit aan deze opdracht en onthouden zich van het doen van marketing-/salesactiviteiten, anders dan na voorgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Het logo van Opdrachtgever mag alleen in overleg en na goedkeuring worden gebruikt door Opdrachtnemer.
B Dienstverlening	
8.	Opdrachtgever zal de Aanvragen bij voorkeur, doch niet uitsluitend, via de door Opdrachtgever gebruikte methode kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. (Per e-mail of telefoon.)
9.	Opdrachtnemer draagt zorg voor de response- en beschikbaarheidstermijnen die in de Aanvraag worden vermeld. In beginsel geldt dat iedere Aanvraag binnen 4 uur per e-mail (geen autoreply) beantwoord wordt door Opdrachtnemer
10.	Voorafgaand aan de start van de ter beschikkingstelling zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de Inleenkrachten de geheimhoudingsverklaring ondertekenen.
11.	Opdrachtnemer haar bereikbaarheid ook te organiseren buiten kantoor tijden en in het weekend. In basis is Opdrachtnemer telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 06:30 en 18:00 uur en in het weekend tussen 07:00 en 09:00 uur.
12.	Inleenkrachten moeten voldoen aan de functie-eisen zoals gesteld door Opdrachtgever. Indien Opdrachtnemer besluit een Inleenkracht (vooraf) een opleiding aan te bieden zodat de Inleenkracht voldoet aan de in de Aanvraag gestelde eisen, zijn de kosten van de opleiding voor Opdrachtnemer.
13.	Opdrachtnemer draagt zorg voor het natrekken van referenties en het controleren o.a. op echtheid van diploma's, certificaten, geldig legitimatiebewijs en verblijfsvergunning en eventuele andere verplichte documenten als gesteld in de Aanvraag.
14.	Opdrachtnemer dient de Inleenkracht, d.m.v. informatie, opleiding en begeleiding, op het gewenste startniveau in het werkproces te laten instromen. Startniveau is conform de functie-eisen zoals gesteld in de wervingsprofielen (Bijlage J Functieprofielen).
15.	Opdrachtnemer stemt ermee in dat Opdrachtgever het recht heeft om ter beschikking gestelde Inleenkrachten te testen op de veronderstelde geschiktheid en gevraagde kwalificaties. De kosten na het met goed gevolg afronden van de test zijn voor Opdrachtgever.

16.	In voorkomende gevallen wordt gebruik gemaakt van groepsgewijs werven en instromen van Inleenkrachten. De aanvraag voor een groep Inleenkrachten wordt tijdig (per e-mail) uitgezet bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is in staat binnen de - in de aanvraag - aangegeven termijn de aangegeven groep inleenkrachten bij Opdrachtgever aan te leveren.
17.	Opdrachtnemer houdt Opdrachtgever op de hoogte van de voortgang van de (groeps-)werving van Inleenkrachten.
18.	Het doen van een test of assessment kan onderdeel zijn van de selectieprocedure.
19.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inleenkrachten vóór de start van hun werkzaamheden een door de Opdrachtgever opgestelde en ondertekende geheimhoudingsverklaring hebben. Hieraan wordt voldaan door het ondertekenen van een gastvrijheidsovereenkomst (onbezoldigde overeenkomst) van de Opdrachtgever. Zie hiervoor Bijlage K.
20.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Inleenkrachten alsook Personeel van Opdrachtnemer voor aanvang van de werkzaamheden beschikken over een geldige VOG met een functieomschrijving die passend is bij de inzet bij Opdrachtgever. Deze VOG dient maximaal zes maanden oud te zijn. Kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
21.	Om besmettingsrisico's te beheersen en gezondheidsschade bij medewerkers/Inleenkrachten en UMCG patiënten te voorkomen, verwacht Opdrachtgever dat Inleenkrachten die werkzaamheden verrichten in risicofuncties op het gebied van infectieziekten, op verzoek van Opdrachtgever worden gescreend -middels een intredeonderzoek- door de gecertificeerde interne arbodienst van Opdrachtgever. - Op verzoek van de risicoschatting van Opdrachtgever een intredeonderzoek kan worden uitgezet - Het intredeonderzoek is in ieder geval gericht op TBC, MRSA en Hepatitis B. - Het intredeonderzoek moet zijn afgerond voorafgaand aan de inzet van de Inleenkracht. - Indien de Inleenkracht de benodigde documenten niet aanlevert of weigert deel te nemen aan het intredeonderzoek, kan dit gevolgen hebben voor de inzetbaarheid. In dat geval wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat er een geschikte vervangende Inleenkracht wordt aangeboden die wel aan de screening kan deelnemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren van Inleenkrachten over deze werkwijze en de mogelijke gevolgen voor inzetbaarheid.
22.	Opdrachtnemer maakt indien gewenst door Opdrachtgever gebruik van een voor Opdrachtgever toegankelijk planningssysteem.
23.	Opdrachtgever verwacht flexibele inzet van de Inleenkrachten ten aanzien van reistijd, locatie en werktijden.
24.	Alle informatie in het planningssysteem dient na ieder kalenderjaar uiterlijk twaalf (12) maanden toegankelijk te blijven voor Opdrachtgever.
25.	Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde Inleenkracht niet of niet meer aan de functie-eisen voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de tewerkstelling te beëindigen, ongeacht de duur van de opdracht. Opdrachtgever zal dit aankondigen en bespreken met Opdrachtnemer. Indien na één werkdag duidelijk is dat de Inleenkracht niet voldoet aan het functieprofiel, dan worden deze geleverde uren door Opdrachtnemer niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever. Indien gewenst wordt de Aanvraag opnieuw (als spoedopdracht) in behandeling genomen door Opdrachtnemer.
26.	Indien Opdrachtnemer niet in staat is een Aanvraag in te vullen, dan dient Opdrachtnemer de Aanvraag bij een derde partij uit te zetten om de opdracht alsnog in te vullen. Facturatie verloopt altijd via Opdrachtnemer.
27.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het administratief aanmelden van Inleenkrachten bij Opdrachtgever en de opbouw en beheer van het personeelsdossier. Daarnaast is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het inplannen van de diensten, de urenverantwoording, salarisbetaling en facturatie. Tijdens de implementatie wordt het administratieve proces digitaal ingeregeld, zodat deze aansluit op de behoefte van Opdrachtgever.
C Beloning en begeleiding Inleenkrachten	
28.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren en doorvoeren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (CAO voor Uitzendkrachten en/ of Beloningsregeling

	Inlener). Opdrachtgever wordt hiervan altijd vooraf geïnformeerd dan wel over geconsulteerd. .
29.	Opdrachtnemer heeft een adequaat vitaliteits- en verzuimbeleid om ziekteverzuim van de Inleenkrachten te voorkomen en te reduceren.
30.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het proactief en tijdig informeren van zowel de Inhuurdesk als de inhurende manager over het moment waarop een Inleenkracht overgaat naar een volgend contract en/of een volgende fase binnen het dienstverband. Deze signalering dient uiterlijk drie maanden voor de beoogde overgang plaats te vinden, zodat alle betrokken partijen voldoende ruimte hebben om de verdere contractuele administratieve afhandelingen tijdig te regelen.
31.	Ziekmeldingen dienen te geschieden voor 08.00 uur, bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien de dienst voor 08.00 uur begint dient de ziekmelding te geschieden, uiterlijk één half uur voor aanvang van de werkzaamheden. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever en stemt met Opdrachtgever af of vervanging binnen 4 uur gewenst is.
32.	Opdrachtnemer draagt in specifieke urgente situaties in geval van ziekte van de Inleenkracht te allen tijde binnen 4 uur zorg voor geschikte vervanging van de betreffende Inleenkracht.
33.	Opdrachtnemer informeert Inleenkrachten over de huisregels, ARBO- & milieuregelgeving, het belang van kwaliteit en veiligheid en het verplicht volgen van de vereiste E-learning modules van Opdrachtgever. Indien nodig verzorgt Opdrachtgever een rondleiding op de aanstaande werkplek. Daarnaast verzorgt Opdrachtgever de werkinstructies op de werkplek.
D Opzegtermijn en overnametermijn	
34.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een opdracht voor het ter beschikking stellen van Inleenkrachten geheel of gedeeltelijk te beëindigen, rekening houdend met de volgende opzegtermijnen: - Bij inzet tot 2 maanden: 0 werkdag - Bij inzet langer dan 2 maanden: 5 werkdagen - Bij inzet langer dan een jaar: 10werkdagen - Bij overmacht*: direct *onder overmacht wordt verstaan hetgeen omschreven staat in het BW 6:75
35.	Opdrachtgever wil de mogelijkheid hebben om Inleenkrachten in dienst te kunnen nemen.
36.	Bij overname zal Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer een redelijke vergoeding verschuldigd zijn, zie artikel 39 Overnemen Uitzendkrachten, Bijlage B - Raamovereenkomst.
E Implementatie en migratie	
37.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Inschrijver gaat akkoord met het overnemen van Inleenkrachten van de huidige opdrachtnemer(s), mits de Inleenkracht de overstap naar de nieuwe Opdrachtnemer wil maken. Opdrachtnemer dient in een plan van aanpak te borgen dat de migratie zorgvuldig verloopt, waarbij Opdrachtgever ervan verzekerd is dat de Inleenkrachten blijven vallen onder de CAO voor Uitzendkrachten. Opdrachtnemer dient dit proces zodanig vorm te geven dat de Inleenkracht zo min mogelijk last heeft van deze “overgang” en dat dit niet leidt tot extra (ongewenst) verloop.
38.	De Inleenkracht zal migreren naar de nieuwe Opdrachtnemer zodra de huidige minimale inleentermijn van max. 1040 uur is verstreken of zoveel te eerder indien Opdrachtgever dit wenst.
39.	Opdrachtgever hecht grote waarde aan een soepele overgang en een goede start van de nieuwe Raamovereenkomst. Inschrijver garandeert dat alle Dienstverlening met betrekking tot nieuwe Opdrachten op 1 januari 2027 is overgenomen of geïmplementeerd.
40.	Bij beëindiging of ontbinding van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Raamovereenkomst van Opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan Opdrachtgever ter beschikking gesteld.
41.	Bij inschrijving levert de Inschrijver een compleet en gedetailleerd implementatieplan aan. Na gunning wordt een definitief implementatieplan overeengekomen met Opdrachtnemer, waarin nog eventuele aanpassingen/ wijzigingen doorgevoerd kunnen worden.

42.	Inschrijver stelt ervaren en gekwalificeerde projectmedewerkers beschikbaar voor de implementatiefase van de Raamovereenkomst om de implementatie tijdig en professioneel uit te voeren.
43.	Kosten van Inschrijver voor de implementatie kunnen niet worden doorberekend aan Opdrachtgever.
F Opleidingen	
44.	Op verzoek van Opdrachtgever kan een Inleenkracht worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Tevens kan een Inleenkracht een verzoek doen tot het volgen van een opleiding of training. Opdrachtnemer dient dit als werkgever van de Inleenkrachten te kunnen faciliteren. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de Inleenkracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden.
45.	De kosten en de opleidingsuren voor een aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van Opdrachtgever, overeenkomstig de opleidingsmogelijkheden zoals die ook gelden voor het eigen personeel van Opdrachtgever.
G Tariefbepaling, urenregistratie en facturatie	
46.	Opdrachtgever maakt gebruik van de TarievenTool (bijlage H) (methodiek en voorwaarden, zie bijlage 1 en 2 van de Raamovereenkomst) voor het vaststellen van het Tarief. Inschrijver/Opdrachtnemer dient zich nadrukkelijk te conformeren aan alle componenten en voorwaarden van deze methodiek.
47.	Middels de methodiek van de TarievenTool wordt door Opdrachtgever een gewogen Loonkostenfactor berekend. Opdrachtnemer kan bij Inschrijving een afwijking op de gewogen Loonkostenfactor aanbieden en dient een (Nominale) Bureaumarge op te geven. (Zie invulinstructie van de TarievenTool.)
48.	De (eventueel) aangeboden afwijking op de Loonkostenfactor staat vast gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
49.	De Bureaumarge bestaat uit een nominaal bedrag. De (Nominale) Bureaumarge mag jaarlijks, voor het eerst per 01-01-2028 en vervolgens jaarlijks, worden geïndexeerd zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.
50.	De TarievenTool inclusief de bijbehorende methodiek en de gestelde voorwaarden zijn leidend voor de tariefafspraken gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Wijzigingen in de TarievenTool geschieden conform voorwaarden zoals opgenomen in de Raamovereenkomst.
51.	Opdrachtgever verplicht zich aan Opdrachtnemer uitsluitend een vergoeding te betalen per uur voor de daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren van de Inleenkracht dan wel indien, in relatie tot de Wet Arbeidsmarkt in Balans, de Inleenkracht veronderstelt werd deze uren te werken maar door toedoen van Opdrachtgever niet gewerkt heeft.
52.	Facturatie vindt in beginsel per 4 weken plaats, eventuele afwijkingen hierop voor individuele Opdrachtgevers worden in de Transitiefase afgestemd en vastgelegd in de Service Level Agreement.
53.	Uren en/of declaraties onder dispuut of uren en/of declaraties die te laat zijn ingediend en/of goedgekeurd en om die reden niet binnen een maand gefactureerd zijn, dienen binnen twee (2) maanden na afloop van de te factureren periode te zijn gefactureerd, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt.
54.	Opdrachtnemer stuurt Opdrachtgever per mail e-facturen welke altijd zijn voorzien van de juiste adressering en informatie in de juiste lay-out conform de richtlijnen van Opdrachtgever.
55.	Opdrachtnemer is de enige rechtspersoon/entiteit die facturen bij Opdrachtgever indient. Derden, Toeleveranciers en andere entiteiten die behoren tot de groep van bedrijven waartoe de Opdrachtnemer behoort, sturen geen facturen naar Opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders overeengekomen door Partijen.
56.	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de Inleenkrachten op de hoogte zijn van de verantwoordelijkheid dat de uren op tijd zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd. Uren dienen na afloop van de gewerkte week of periode (4 weken) tijdig geschreven te zijn.
57.	Opdrachtnemer dient een digitaal urenregistratiesysteem aan te bieden waarin Opdrachtgever het registreren en goedkeuren van gewerkte uren van Inleenkrachten kan uitvoeren.
58.	Opdrachtnemer maakt voor het aanbieden van Kandidaten gebruik van het door de Opdrachtgever gehanteerde proces en systeem c.q. voorgestelde werkwijze.
59.	Indien Opdrachtgever dit wenst, stort Opdrachtgever 25% van het factuurbedrag inclusief omzetbelasting op de G-rekening van Opdrachtnemer indien Opdrachtnemer beschikt over een certificering volgens de NEN4400-1 norm van de Stichting Normering Arbeid. Bij het tijdelijk ontbreken van deze certificering of indien Opdrachtnemer middels de accountantsverklaring aantoont dat Opdrachtnemer voldoet aan de normen zoals gesteld in de NEN4400-1 norm zal 40% op de G-rekening worden gestort. Het tijdelijk ontbreken van

	bovengenoemde certificering zal nimmer langer duren dan 3 maanden. Bij het langer ontbreken van de geëiste certificering is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst terstond te beëindigen zonder gehouden te zijn tot enige verplichtingen richting Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer direct informeren zodra Opdrachtgever de mogelijkheid heeft facturen te splitsen.
60.	Indien Opdrachtgever besluit een ander proces rondom facturatie en/of urenregistratie te implementeren, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en zich in te spannen voor een soepele ingebruikname.
H Accountmanagement, rapportages, regulier overleg en KPI's	
61.	De accountmanager van Opdrachtnemer beschikt over een toereikende volmacht om afspraken te maken, die voor alle onder Opdrachtnemer vallende en deelnemende ondernemingen c.q. samenwerkingsverbanden rechtsgeldig zijn.
62.	Ten behoeve van de uitvoering van de Raamovereenkomst worden op gezette tijden overleggen gehouden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. - wekelijks vindt er operationeel overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. - maandelijks vindt een tactisch overleg plaats met planners/ teamleiders/ intercedenten van de Inhuurdesk waarin gesproken wordt over ontwikkelingen en trends pool, pieken/forecast, instroom en uitstroom, facturatie, samenwerking - ieder kwartaal vindt er een strategisch overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zorgt voor een afvaardiging van personen die op strategisch niveau beslissingsbevoegdheid hebben. Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
63.	Opdrachtnemer is tenminste 1x per week fysiek aanwezig bij de Opdrachtgever t.b.v. trefmomenten met haar uitzendkrachten en t.b.v. afstemming met de Opdrachtgever
64.	Opdrachtnemer stelt – kosteloos - minimaal ieder kwartaal digitale financiële managementinformatie beschikbaar met de volgende zaken: - Naam van de Inleenkracht - Functie volgens functiehuis Opdrachtgever - Salarisschaal Opdrachtgever - Inhurende manager Opdrachtgever (indien bekend) - Startdatum opdracht - Einddatum opdracht (indien bekend) - Bruto Uurloon van de Inleenkracht - Fase waarin Inleenkracht werkzaam is - Uurtarief normale uren Inleenkracht - Gefactureerde uren (normale, onregelmatigheidsuren en/of overwerkuren) - Gefactureerde tarieven (normale, onregelmatigheidsuren en/of overwerkuren) - Gefactureerde kosten - Ziekte uren (totaal, niet per individu) - Omzet - Contractvorm inleen (Fase) - Beoordeling van de Inleenkracht (indien mogelijk) In de implementatieperiode stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever af over de definitieve gewenste invulling van de managementinformatie.
65.	Opdrachtnemer beschikt over een digitaal dashboard en verstrekt daarnaast 1 keer per kwartaal, 2 weken voorafgaand aan het kwartaaloverleg digitaal een volledige kwalitatieve managementrapportage. Deze rapportage en dit dashboard bevat minimaal de onderstaande informatie, zowel per cluster als per afdeling als per kostenplaats zoals gehanteerd bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt ervoor dat het verslag van het kwartaaloverleg aansluitend binnen 1 week aan alle betrokkenen wordt verstuurd. • aantal aanvragen per functiefamilie per cluster/ afdeling gedurende de desbetreffende periode • aantal vervulde aanvragen per functiefamilie per cluster/ afdeling gedurende de desbetreffende periode

	• gemiddelde doorlooptijd tussen aanvraag en vervulling • verblijfsduur van de uitzendkrachten • per afdeling en voor de gehele cluster/ afdeling de gedeclareerde uren per functiecode/ kostenplaats uitgesplitst over de laatste 12 maanden, per maand en cumulatief • per afdeling en voor de gehele cluster/ afdeling de gefactureerde bedragen, gespecificeerd naar gewone-, ploeg- en overuren uitgesplitst over de laatste 12 maanden, per maand en cumulatief • de KPI's zoals in de bijlage.
66.	Met het beschikbaar hebben van een digitaal (online) toegankelijk dashboard (realtime) waarin deze managementrapportages zijn opgenomen en kunnen worden gegenereerd, wordt eveneens voldaan aan deze rapportageplicht.
67.	Opdrachtgever kan altijd tussentijds om extra informatie vragen bij een rapportage. Opdrachtnemer brengt hiervoor geen kosten in rekening.
68.	Opdrachtgever is gerechtigd alle door Opdrachtnemer gerapporteerde informatie te (laten) verifiëren door een door Opdrachtgever aan te wijzen ter zake deskundige derde.
69.	Opdrachtnemer voert voor de Inleenkrachten een complete personeelsadministratie en zorgt ervoor dat Opdrachtgever op eerste verzoek de beschikking heeft over alle gegevens die vanuit wet- & regelgeving in het bezit moeten (en mogen vanuit Algemene Verordening Gegevensbescherming) zijn van Opdrachtgever zoals de volledige naam van medewerker, de naam van de werkgever, soort ID, ID-nummer, geldigheidsdata ID enzovoort.
70.	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde Inleenkrachten voldoen aan de Wet op de Identificatieplicht. Opdrachtnemer dient de Inleenkrachten te informeren dat zij zich (altijd) identificeren met een paspoort/ID kaart en eventuele verblijfsvergunning. Bij aanvang van de opleiding, alsmede op de eerst werkdag.
71.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening en/of gefactureerde bedragen van de Opdrachtnemer (steekproefsgewijs) te (laten) controleren. De Opdrachtnemer zal in de gelegenheid gesteld worden om deze controle bij te wonen. Van de controle zal rapportage plaatsvinden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om onafhankelijk extern advies in te winnen.
72.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om door middel van ongevraagde acquisitie opdrachten te werven bij Opdrachtgever.
73.	Na gunning, als onderdeel van de Raamovereenkomst en het contractmanagement, worden in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer werkafspraken opgesteld zodat op operationeel en tactisch niveau adequate naleving van de Raamovereenkomst kan worden geborgd.
74.	Voorafgaand aan voortgangsoverleggen wordt een rapportage opgeleverd met minimaal de volgende gegevens: - Overzichten van klachten inclusief analyse en oplossingen; - Voortgang verbetervoorstellen; - Informatie met betrekking tot doorlooptijden; - Score op de vastgestelde KPI's. Financiële informatie: - Aantal uren afgelopen periode - Spend afgelopen periode - Aantal uren Year to date - Spend Year to date
75.	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer Opdrachtgever additionele kosten in rekening zal brengen.
76.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een vervangende contactpersoon van Opdrachtnemer te vragen indien - naar het oordeel van Opdrachtgever - de samenwerking niet goed verloopt.
77.	Opdrachtnemer benoemt één vaste medewerker (accountmanager) die verantwoordelijk is voor periodiek overleg inzake de te leveren dienstverlening, op zowel operationeel, tactisch als strategisch niveau gebaseerd op de communicatiematrix welke wordt opgenomen in een op te stellen Service Level Agreement. Bij afwezigheid i.v.m. vakantie, ziekte of andere gebeurtenissen is een vervanger aanwezig die net zo goed op de hoogte is van de Raamovereenkomst, klantafspraken en het klantdossier als de eerste contactpersoon.
78.	Opdrachtgever eist een goede bereikbaarheid van de contactpersonen. Dit houdt in dat, in geval van niet direct persoonlijk contact, één van de contactpersonen tijdens werkdagen binnen 24 uur contact opneemt met

	Opdrachtgever.
I Social Return	
79.	Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst minimaal 5% van de totale gefactureerde omzet (exclusief BTW) aan de invulling van Social Return on Investment (SROI).
80.	De invulling van deze SROI-verplichting geschiedt uitsluitend door de inzet van personen met een afstand tot de arbeidsmarkt zoals gedefinieerd in de Participatiewet.
81.	Indien directe plaatsing bij Opdrachtgever niet mogelijk is, mag maximaal 25% van de verplichting worden ingevuld via sociale inkoop bij partijen met een PSO-certificering (Trede 3 of hoger).
82.	Opdrachtnemer levert uiterlijk 14 dagen na afloop van elk kwartaal een SROI-voortgangsrapportage aan via de door Opdrachtgever aangewezen portal/door Opdrachtnemer gebruikte portal.
83.	Opdrachtnemer houdt gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot twee jaar na beëindiging een dossier bij ter verificatie van de SROI-prestaties (onder andere doelgroepverklaringen), welke op eerste verzoek van Opdrachtgever volledig ter inzage wordt gesteld.