

Bijlage 8 | Concept Raamovereenkomst

Uitzendkrachten

WVS

—

<Opdrachtnemer>

Inhoudsopgave

Artikel 1,	Begrippen _____	4
Artikel 2,	Onderwerp van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 3,	Opdrachtverstrekking en aanvaarding _____	5
Artikel 4,	Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst _____	5
Artikel 5,	Dienstverlening _____	6
Artikel 6,	Digitaal inhuurproces _____	7
Artikel 7,	Selectie van Uitzendkrachten _____	8
Artikel 8,	Plaatsing van Uitzendkrachten _____	9
Artikel 9,	Begeleiding en opleiding van Uitzendkrachten _____	11
Artikel 10,	Vervanging en overname van Uitzendkrachten _____	12
Artikel 11,	Urenverantwoording en betaling _____	13
Artikel 12,	Implementatie en transitie _____	14
Artikel 13,	Communicatie en evaluatie _____	15
Artikel 14,	Managementinformatie _____	15
Artikel 15,	Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) _____	16
Artikel 16,	Service Level Agreement (SLA) _____	17
Artikel 17,	Prijzen 17 _____	17
Artikel 18,	Facturering en betalingsvoorwaarden 18 _____	19
Artikel 20,	Klachtenregeling _____	20
Artikel 21,	Overige verplichtingen _____	21
Artikel 22,	Controle _____	21
Artikel 23,	Geheimhouding _____	21
Artikel 24,	Aansprakelijkheid _____	22
Artikel 25,	Toepasselijke voorwaarden en geschillen _____	23
Bijlage 1,	Prijzen _____	25
Bijlage 2,	Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer _____	26
Bijlage 3,	Dienstverleningsplan _____	27
Bijlage 4,	Service Level Agreement (SLA) _____	28
Bijlage 5,	Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever _____	29
Bijlage 6,	Functieprofielen _____	30



DE ONDERGETEKENDEN

1. WVS, gevestigd en kantoorhoudend te Roosendaal aan de Bosstraat 81, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, de heer L. van der Beek, hierna te noemen “Opdrachtgever”;
2. <naam opdrachtnemer>, gevestigd en kantoorhoudend te <postcode plaatsnaam> aan de <straatnaam>, te deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door haar algemeen directeur, <de heer/mevrouw> <voorletters achternaam>, hierna te noemen “Opdrachtnemer”.

Ondergetekenden, hierna gezamenlijk te noemen “Partijen”.

NEMEN HET VOLGENDE IN AANMERKING

1. Opdrachtgever is een werkontwikkelbedrijf van 9 West-Brabantse gemeenten. Zij gelooft in mensen en vindt dat iedereen moet kunnen meedoen in werk én in het leven. Zij biedt werkzoekenden in haar regio, met een ondersteuningsvraag, een duurzaam arbeidsvangnet of een stevige opstap naar passend werk.
2. Als werkontwikkelbedrijf voert Opdrachtgever diverse taken uit, waarbij zij behoefte heeft aan de inhuur van Uitzendkrachten.
3. Opdrachtgever wil Uitzendkrachten inkopen.
4. In het kader van het project “Uitzendkrachten” heeft Opdrachtgever een aanbesteding uitgebracht, voor de inkoop van Uitzendkrachten.
5. De Opdrachtgever heeft een Europese aanbesteding uitgevoerd.
6. Op 29 juli 2026 is de aankondiging gedaan bij TenderNed, met kenmerk TN 601353, en zijn de aanbestedingsdocumenten beschikbaar gemaakt, met nummer 2026-202.
7. Opdrachtnemer heeft op <datum> een Inschrijving ingediend.
8. De aanbesteding heeft geleid tot gunning van de Opdracht aan één Inschrijver, te weten de Opdrachtnemer.
9. Partijen leggen in deze Raamovereenkomst met bijlagen de voorwaarden vast waaronder de Opdrachtnemer Uitzendkrachten levert.
10. De Opdrachtnemer is bereid en gehouden om Uitzendkrachten te leveren overeenkomstig de uit deze Raamovereenkomst voortvloeiende voorwaarden.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT

Artikel 1, Begrippen

In deze Raamovereenkomst worden de navolgende begrippen met een hoofdletter geschreven. Onder deze begrippen wordt verstaan:

Aanbestedingsdocumenten:	Alle documenten die door of namens de Opdrachtgever zijn opgesteld ten behoeve van de aanbestedingsprocedure en welke zijn verstrekt in het kader van deze aanbestedingsprocedure. De Nota('s) van Inlichtingen maakt eveneens onderdeel uit van de Aanbestedingsdocumenten;
AW:	Aanbestedingswet 2012;
Bijlagen:	De Bijlagen 1 t/m 5, die van deze Raamovereenkomst onlosmakelijk deel uitmaken;
Opdracht:	Uitzendkrachten;
Opdrachtgever:	WVS;
Opdrachtnemer:	<invullen>;
Partijen:	Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
Raamovereenkomst:	Deze overeenkomst, waarin de voorwaarden inzake te plaatsen Opdrachten gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zijn vastgelegd, met inbegrip van eventuele bijlagen.
Uitzendkracht(en):	Een werknemer, zonder arbeidsbeperkingen en zonder een indicatiestelling baanafsprak, die in dienst is van een uitzendbureau.
Uitzendkracht(en) met werving en selectie door Opdrachtgever:	Een werknemer, aangereikt door Opdrachtgever, zonder arbeidsbeperkingen en zonder een indicatiestelling baanafsprak, die in dienst is van een uitzendbureau.

Artikel 2, Onderwerp van de Raamovereenkomst

- 2.1 Het onderwerp van de Raamovereenkomst is Uitzendkrachten, conform het gestelde in deze Raamovereenkomst en de hieronder genoemde documenten:
1. Bestek Uitzendkrachten, 2026-202, inclusief alle Bijlagen;
 2. Nota's van Inlichtingen;
 3. inschrijving Opdrachtnemer;
 4. nadere schriftelijke werkafspraken.
- 2.2 Alle aanbestedingsdocumenten, welke tijdens de aanbestedingsprocedure via TenderNed met de Opdrachtnemer zijn gedeeld, eventueel gewijzigd bij de Nota's van Inlichtingen, evenals de inschrijving van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk onderdeel van deze Raamovereenkomst.
- 2.3 In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Raamovereenkomst en de daarvan deel uitmakende documenten, geldt de volgende rangorde:
1. Raamovereenkomst inclusief Bijlagen;
 2. nadere schriftelijke werkafspraken;
 3. Nota's van Inlichtingen;
 4. Aanbestedingsdocumenten, inclusief alle Bijlagen;
 5. Inschrijving Opdrachtnemer.

Artikel 3, Opdrachtverstrekking en aanvaarding

- 3.1 De Opdrachtgever kan in het kader van deze Raamovereenkomst aan de Opdrachtnemer Opdrachten tot het uitvoeren van de in deze Raamovereenkomst vastgelegde werkzaamheden verstrekken, waarbij de Opdrachtnemer deze Opdrachten zal aanvaarden, overeenkomstig met de bepalingen en voorwaarden in deze Raamovereenkomst en de daarbij behorende bijlagen.

Artikel 4, Duur en beëindiging van de Raamovereenkomst

- 4.1 De Raamovereenkomst treedt in werking op 1 januari 2027 en wordt aangegaan voor een periode van twee jaar, tot en met 31 december 2028.
- 4.2 Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Raamovereenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever twee keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van één jaar. Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.
- 4.3 De maximale waarde van de Raamovereenkomst bedraagt € 7.500.000,- exclusief btw. In het geval deze maximale waarde wordt bereikt vóór de einddatum van de Raamovereenkomst behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de Raamovereenkomst eerder te beëindigen middels schriftelijke opzegging, zonder inachtneming van een opzegtermijn, onder verwijzing naar deze bepaling en een nieuwe aanbesteding te starten.
- 4.4 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding heeft de Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk, zonder nadere ingebrekestelling, te ontbinden in het geval de Opdrachtnemer niet voldoet aan wettelijke vereisten voor de uitoefening van de werkzaamheden die het onderwerp zijn van deze Raamovereenkomst.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 4.5 De Opdrachtgever is gerechtigd deze Raamovereenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden danwel te beëindigen, ingeval de Opdrachtnemer, na daartoe op behoorlijke wijze in gebreke te zijn gesteld, verzuimt haar verplichtingen uit deze Raamovereenkomst na te komen. Opdrachtgever heeft alsdan recht op vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan lijdt
- 4.6 De Partijen zijn gerechtigd, zonder enige aanmaning of ingebrekestelling, buiten rechte deze Raamovereenkomst en eventuele lopende Opdrachten onmiddellijk en terstond geheel of gedeeltelijk, zonder opzegtermijn, te beëindigen door middel van een aangetekend schrijven, in het geval:
1. de wederpartij (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of aan haar (voorlopige) surseance van betaling wordt verleend;
 2. de wederpartij faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 3. de wederpartij haar onderneming liquideert;
 4. de wederpartij haar huidige onderneming staakt;
 5. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de wederpartij beslag wordt gelegd, dan wel dat de wederpartij anderszins niet langer in staat moet worden geacht de Raamovereenkomst na te kunnen komen;
 6. de wederpartij niet langer voldoet aan de deskundigheidseisen;
 7. er sprake is van een ernstige toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze Raamovereenkomst en deze niet is hersteld binnen drie weken na datum van een aangetekend schrijven van de andere Partij, waarin de betreffende Partij op de desbetreffende tekortkoming is gewezen en in gebreke is gesteld.

Artikel 5, Dienstverlening

- 5.1 Opdrachtnemer spant zich maximaal in om voor alle voorkomende functies van Opdrachtgever op basis van uitzenden ter beschikking te stellen. Met 'uitzenden' wordt bedoeld dat de Uitzendkracht door de Opdrachtnemer ter beschikking wordt gesteld aan de Opdrachtgever om krachtens de Raamovereenkomst werkzaamheden te verrichten onder toezicht en leiding van Opdrachtgever.
- 5.2 De minimale leeftijd voor Uitzendkrachten is 16 jaar en voor enkele functies geldt een minimum leeftijd van 18 jaar.
- 5.3 Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening aan de Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang de verplichtingen van Opdrachtnemer op basis hiervan voortduren.
- 5.4 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het adequaat en inhoudelijk instrueren van de in te zetten Uitzendkrachten alsmede het aanvragen van de VOG voor start van de dienstverlening door de Uitzendkracht. De VOG is uiterlijk 28 dagen na de startdatum in het bezit van Opdrachtnemer.
- 5.5 Opdrachtnemer is bij enkele organisaties verantwoordelijk voor het aanmelden van iedere Uitzendkracht in de applicatie van de klant (= organisatie waar werkzaamheden worden uitgevoerd) van Opdrachtgever. Dit wordt door Opdrachtnemer gefaciliteerd.
- 5.6 Opdrachtnemer volgt de van toepassing zijnde cao's (cao SGO & cao SW) van Opdrachtgever.
- 5.7 Opdrachtnemer past op het gebied van beloning de door Opdrachtgever gehanteerde beloning toe bij de plaatsing van Uitzendkrachten..

Pagina 6

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 5.8 Opdrachtnemer past vanaf dag één de binnen Opdrachtgever geldende beloningsregeling (inlenersbeloning) toe, op inzet van de Uitzendkrachten bij Opdrachtgever en houdt hiermee rekening in de Loonkostenfactor in zijn kostenopbouw. Opdrachtgever is verplicht om de Opdrachtnemer actief te informeren over wijzigingen die van invloed zijn op en/of relevant zijn voor de inlenersbeloning.
- 5.9 De Uitzendkracht wordt uitbetaald op basis van daadwerkelijk aantal gewerkte uren en wekelijkse verloning. Opdrachtgever staat toe dat Opdrachtnemer op individuele basis met de Uitzendkracht die op basis van uitzenden werkzaamheden verricht binnen de Raamovereenkomst met Opdrachtgever een andere verloningsfrequentie overeenkomt dan een wekelijkse verloning, mits deze individuele afspraken/afwijkingen ook zijn toegestaan op grond van de op Opdrachtnemer van toepassing zijnde cao's (cao SGO & cao SW).
- 5.10 De registratie van vakantieopbouw/opname bij Uitzendkrachten ligt bij de Opdrachtnemer. Hetzelfde geldt voor het registreren van ziekte dagen, van bijzonder verlof/kort verzuim en feestdagen. De opname van vrije dagen dient te allen tijde in overleg met de Opdrachtgever te geschieden. De Opdrachtgever is gerechtigd restricties hieraan te verbinden, bijvoorbeeld een maximum van drie aaneengesloten weken.
- 5.11 Uitzendkrachten dragen representatieve werkkleding, geschikt voor het type werk dat zij gaan uitvoeren.
- 5.12 Door Opdrachtnemer worden werkschoenen (S3) kosteloos ter beschikking gesteld. Voor Uitzendkrachten werkzaam in het sorteercentrum pakketpost moeten dit metaalvrije S3 werkschoenen zijn..
- 5.13 De PBM's (hesje, handschoenen, overzetbril, veiligheidsbril) verstrekt Opdrachtgever.
- 5.14 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever per direct en proactief over de effecten van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere (cao-gerelateerde) ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Uitzendkrachten indien deze zich voordoen en invloed hebben op de onderhavige Raamovereenkomst.
- 5.15 Opdrachtnemer informeert de Uitzendkracht over contractwijzigingen als gevolg van wijzigingen van wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en verplichtingen van Uitzendkrachten.
- 5.16 Opdrachtnemer moet vanaf 1 januari 2028 aantoonbaar voldoen aan de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta).
- 5.17 Opdrachtnemer heeft de verplichting om bij eventueel verlies/schorsing van deze registratie dit aan Opdrachtgever te melden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op basis hiervan onmiddellijk de Raamovereenkomst te beëindigen.
- 5.18 Waar het gaat om medewerkers die worden aangereikt via Opdrachtgever, wordt een bureaumarge exclusief werving en selectie gehanteerd, zoals separaat opgenomen in het prijsblad..

Artikel 6, Digitaal inhuurproces

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 6.1 Opdrachtnemer moet Opdrachtgever de mogelijkheid bieden om administratieve handelingen met betrekking tot de inhuur van Uitzendkrachten via een door Opdrachtnemer beschikbaar gestelde internetapplicatie uit te voeren op basis van onderstaande punten:
1. De inhuuraanvraag wordt per mail naar Opdrachtnemer verzonden. Opdrachtnemer stelt hiervoor één centraal mailadres ter beschikking.
 - ✓ Indien inzet dezelfde dag nodig is, neemt Opdrachtgever telefonisch contact op, met bevestiging per mail.
 - ✓ Indien inzet de volgende dag nodig is, geeft Opdrachtgever dit via de digitale weg aan.
 2. Opdrachtnemer verstuurt op verzoek de aangeboden cv's per e-mail naar het door Opdrachtgever gewenste mailadres.
 3. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle benodigde gegevens van Uitzendkrachten, waaronder de uitzendtarieven en fasen, voor het aanmaken van een internetapplicatie tijdig aan Opdrachtgever ter beschikking worden gesteld. Tijdig is in ieder geval voor de inzet van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever.
 4. De urenverantwoording van de Uitzendkracht vindt plaats vanuit dezelfde applicatie van Opdrachtnemer. In het digitale urenregistratiesysteem van de Opdrachtnemer kan Opdrachtgever de declaraties inzien, afkeuren of corrigeren tot 4 weken terug.
 5. Opdrachtnemer zendt wekelijks de factuur (die is gebaseerd op het door Opdrachtgever beschikbaar gestelde urenoverzicht per Uitzendkracht) digitaal in het door de Opdrachtgever gewenste bestandstype naar de door de Opdrachtgever gewenste digitale postbus.

Artikel 7, Selectie van Uitzendkrachten

- 7.1 Opdrachtnemer is in staat om binnen de gestelde termijn Uitzendkrachten te leveren voor alle voorkomende functies bij de Opdrachtgever. De aangeboden Uitzendkrachten dienen te voldoen aan de gestelde eisen en competenties in de functiebeschrijving, zij Bijlage 6. Voor de niet in Bijlage 6 weergegeven functiebeschrijvingen worden specifieke functiebeschrijvingen uitgevraagd.
- 7.2 Opdrachtnemer heeft de beschikking over voldoende kandidaten voor de functie medewerker sorteercentrum pakketpost, zodat de hoeveelheid kandidaten die aan het werk zijn op peil gehouden kan worden, en opgeschaald wanneer nodig, zonder dat de continuïteit van werkzaamheden negatief wordt beïnvloed.
- 7.3 Het staat Opdrachtnemer vrij om Uitzendkrachten van andere uitzendbureaus door te leveren. Facturering vindt echter altijd plaats door de Opdrachtnemer, en conform de eisen van deze Raamovereenkomst.
- 7.4 Ten aanzien van een kandidaat die Opdrachtnemer aanbiedt, vermeldt Opdrachtnemer ten minste de relevante scholing, beroepskwalificaties en het relevante arbeidsverleden, alsmede eventuele andere kenmerken die voor het bepalen van de geschiktheid van de kandidaat van belang kunnen zijn. Tevens geeft Opdrachtnemer de rechtspositie/fase van de kandidaat aan (inclusief een tijdsindicatie van een mogelijke eerstvolgende faseovergang).
- 7.5 De kandidaten kunnen de door Opdrachtgever in het Nederlands te geven instructies begrijpen en opvolgen.

- 7.6 Opdrachtgever kan de voorgestelde kandidaat/kandidaten voor aanvang van de werkopdracht alsnog afwijzen of wel de aanvraag intrekken, waardoor de tewerkstelling van de voorgestelde kandidaat/kandidaten geen doorgang vindt.
- 7.7 Opdrachtverlening vindt schriftelijk plaats door de daarvoor gemandateerde functionaris van de Opdrachtgever. Dit kan via e-mail of via een applicatie.
- 7.8 Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de werving en selectie van de aangeboden Uitzendkrachten.
- 7.9 Opdrachtnemer toetst hierbij onder andere de referentie(s), diploma's en identiteit van de kandidaat, alsmede of deze kandidaat gerechtigd is tot het verrichten van arbeid in Nederland. Opdrachtnemer dient hier bij het wervings- en selectieproces rekening mee te houden.
- 7.10 Opdrachtnemer voldoet bij haar werving en selectieproces o.a. aan de Algemene wet gelijke behandeling (Awgb).
- 7.11 Partijen dienen voor de behandeling van de aanvraag en het hierop volgende werkproces de volgende termijnen in acht te nemen, waarbij deze termijnen worden berekend vanaf het moment van verzending van de aanvraag door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Opdrachtgever bepaalt of een aanvraag kritisch, regulier of afwijkend is.

Termijn behandeling medewerkers post sorteercentrum & overige productiemedewerkers			
Urgentie	Responsetijd Opdrachtnemer	Oplevertijd cv's	Inzet kandidaat
1. Regulier	Binnen 1 werkdag	Binnen 2 werkdagen	Binnen één werkweek
2. Kritisch	Telefonisch, direct	Binnen 1 uur	Eerstvolgende werkdag

Termijn behandeling staf en leidinggevenden			
Urgentie	Responsetijd Opdrachtnemer	Oplevertijd cv's	Inzet kandidaat
1. Regulier	Binnen 1 werkdag	Binnen 2 werkdagen	Binnen één werkweek
2. Afwijkend	Binnen 1 werkdag	Binnen 2 werkweken	Nader te bepalen

- 7.12 Indien niet binnen de responstijd geleverd wordt staat het de Opdrachtgever vrij om een ander uitzendbureau in te schakelen.
- 7.13 Opdrachtnemer realiseert een leveringspercentage van minimaal 90%. Dit percentage wordt gedefinieerd als de verhouding tussen het aantal aanvragen dat door de Opdrachtgever bij Opdrachtnemer is uitgezet en door Opdrachtnemer wordt ingevuld.

Artikel 8, Plaatsing van Uitzendkrachten

- 8.1 Opdrachtnemer is verplicht om voordat de Uitzendkracht zijn werkzaamheden aanvangt met de Uitzendkracht een schriftelijke arbeidsovereenkomst te hebben gesloten. De arbeidsovereenkomst zal niet met terugwerkende kracht worden aangegaan.
- 8.2 Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever indien hij het vermoeden heeft dat de schriftelijke arbeidsovereenkomst niet voor aanvang van de werkzaamheden van de Uitzendkracht gesloten is.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

Opdrachtgever kan op basis hiervan besluiten de aanvang van de werkzaamheden van de Uitzendkracht uit te stellen.

- 8.3 Opdrachtnemer bespreekt bij indiensttreding van een Uitzendkracht de van toepassing zijnde arbeidsovereenkomst en arbeidsvoorwaarden van de Opdrachtgever en van Opdrachtnemer met de individuele arbeidskracht. De Opdrachtnemer is werkgever van de Uitzendkracht en neemt de daarmee samenhangende (werkgevers)verplichtingen op zich. Leiding en toezicht valt bij de Opdrachtgever.
- 8.4 Opdrachtnemer is verplicht de Uitzendkrachten op te dragen de ter plaatse van de uitvoering van de werkzaamheden geldende huisregels en beveiligingsprocedures na te leven. De Uitzendkrachten zijn verplicht deze regels in acht te nemen. Opdrachtnemer instrueert de Uitzendkracht vóór aanvang van de werkzaamheden over minimaal de volgende onderwerpen:
- functie-inhoud;
 - gehanteerde normen en waarden van de Opdrachtgever;
 - werktijden;
 - integriteitseisen van de Opdrachtgever;
 - geheimhoudingsplicht;
 - urenregistratie;
 - ziek- en hersteldmeldingsprocedure;
 - melden van verlof en vakantie;
 - aanspreekpunt/contactpersoon bij de betreffende Opdrachtgever;
 - ter plaatse geldende beveiligings- en veiligheidseisen, inclusief de relevante risico's op grond van de Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E).
- 8.5 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Uitzendkracht voor plaatsing verschillende vereiste verklaringen ondertekent en vereiste vergunningen, diploma's en andere documenten indient, die de wet en regelgeving, de voor Opdrachtnemer geldende cao de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist.
- 8.6 Documenten die de Opdrachtgever in ieder geval verlangt betreft een Verklaring omtrent het gedrag (VOG) voor de betreffende werkopdracht en op aanvraag van Opdrachtgever een kopie van een verblijfsvergunning. Tevens wordt door Opdrachtgever een controle op de eerste dag verricht op een geldig identiteitsbewijs. Een ander voorbeeld is een geheimhoudingsverklaring, wanneer deze van toepassing is.
- 8.7 Opdrachtnemer beheert het dossier van de Uitzendkracht op een zodanige wijze dat voldaan wordt aan de in de wet en regelgeving en de voor Opdrachtnemer cao geldende voorwaarden.
- 8.8 Opdrachtnemer toetst voorafgaande aan de plaatsing van de Uitzendkracht de aanwezigheid en juistheid van deze documenten en verzekert zich dat de Uitzendkracht beschikt over de documenten, vergunningen en diploma's die de functie en de tewerkstelling bij Opdrachtgever vereist. Indien deze er niet zijn is Opdrachtnemer verplicht de Opdrachtgever hiervan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
- 8.9 De Opdrachtgever heeft het recht, in het geval dat de Uitzendkracht of Opdrachtnemer niet de vereiste documenten of verklaringen kan overleggen, de Uitzendkracht te weigeren of de tewerkstelling van de Uitzendkracht terstond te beëindigen. Daar zijn voor de Opdrachtgever geen aanvullende kosten aan verbonden.

- 8.10 De kosten voor het overleggen of bevestigen van ontvangst van de vereiste verklaringen of documenten zoals VOG kunnen niet separaat worden gefactureerd en zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze kosten kunnen niet naar de Uitzendkracht worden verlegd.
- 8.11 Opdrachtnemer dient voor plaatsing te beschikken over het kopie van een geldig identiteitsbewijs van de Uitzendkracht alsmede over kennis van het arbeidsverleden van de Uitzendkracht.
- 8.12 Alle documenten (dan wel een kopie hiervan) gerelateerd aan de tewerkstelling van een Uitzendkracht bij Opdrachtgever, dienen bij Opdrachtnemer gearriveerd te worden. Dossiers van de Uitzendkrachten dienen actueel en volledig te zijn. Op eerste verzoek van Opdrachtgever verleent Opdrachtnemer (binnen 24 uur na het verzoek) inzage in dossiers van de bij Opdrachtgever geplaatste Uitzendkrachten, voor zover de verstrekking/inzage niet in strijd is met de Wet bescherming persoonsgegevens.
- 8.13 Indien bij ongewenst gedrag of overtreding van gedragsregels, procedures of instructies door de Uitzendkracht een verstoring optreedt in de relatie met Opdrachtgever en de opdracht naar het oordeel van de Opdrachtgever niet langer kan voortduren, worden door Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever passende maatregelen genomen. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever dragen in dergelijke situatie zorg voor de opbouw van een volledig personeelsdossier van de Uitzendkracht.
- 8.14 Opdrachtgever is gerechtigd de opdrachten tussentijds op te zeggen. Hierbij worden voor opdrachten die betrekking hebben op de inzet van Uitzendkrachten op basis van uitzenden de volgende opzegtermijnen in acht genomen:

Aantal gewerkt weken gedurende opdracht	Opzegtermijn
0 tot 12 weken	0 kalenderdagen
12 tot 26 weken	5 kalenderdagen
26 tot 52 weken	10 kalenderdagen
52 weken of meer	14 kalenderdagen

- 8.15 Integriteit is een belangrijk issue. In dat kader bewaken zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer overtredingen van Uitzendkrachten met betrekking tot integriteitkwesities. Bij een vermoeden van schendingen van de betreffende bepalingen waarschuwt de signalerende partij direct de contactpersoon van de wederpartij. Opdrachtgever beslist vervolgens over eventuele maatregelen.
- 8.16 Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever schriftelijk tijdig, doch minimaal één maand van tevoren over de wijzigingen in fases van de uitzendkracht. Opdrachtnemer zal minimaal 6 maanden voordat een Uitzendkracht in fase C / fase 4 terecht kan komen in overleg treden met deze Uitzendkracht en Opdrachtgever.
- 8.17 Opdrachtnemer anticipeert waar mogelijk op noodzakelijke administratieve wijzigingen van opdrachten en attendeert Opdrachtgever hier tijdig op. Een administratieve wijziging van de opdracht doet zich voor indien de aard van de werkzaamheden van de betreffende Uitzendkracht(en) niet wezenlijk wijzigt, maar de opdracht wel aangepast dient te worden (bijvoorbeeld bij wijziging van het uurloon of uurtarief van de Uitzendkracht of bij verlenging van de opdracht).

Artikel 9, Begeleiding en opleiding van Uitzendkrachten

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 9.1 Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Uitzendkrachten zich in geval van ziekte tijdig ziek en weer hersteld melden bij zowel Opdrachtgever waar zij werkzaam zijn als bij Opdrachtnemer. Onder 'tijdig ziek en hersteld melden' wordt verstaan telefonisch minimaal een half uur voor aanvang werktijd. Opdrachtnemer verzorgt in geval van ziekte van de Uitzendkracht verder de begeleiding van de Uitzendkracht en voert de relevante sociale wetgeving uit. Opdrachtnemer neemt na ziekmelding direct telefonisch contact op met Opdrachtgever om na te gaan of vervanging gewenst is.
- 9.2 Medewerkers post sorteercentrum en productie: indien vervanging gewenst is, voorziet Opdrachtnemer binnen maximaal één werkdag in passende vervanging.
- 9.3 Opdrachtnemer komt zijn verplichtingen op basis van de Arbeidsomstandighedenwet (Arbowet) na voor de bij Opdrachtgever ingezette Uitzendkrachten, al dan niet met ondersteuning van een gecertificeerde arbodienst. Hieronder wordt onder meer ook begrepen dat de Opdrachtgever de Opdrachtnemer actieve informatie geeft met betrekking tot de binnen zijn organisatie gehanteerde Risico Inventarisatie en- Evaluatie (RI&E). Opdrachtnemer informeert vervolgens op basis van de gehanteerde RI&E de Uitzendkrachten over de risico's die gelden op de werkplekken van de Uitzendkrachten.
- 9.4 Opdrachtnemer is verplicht om bij einde eerste werkdag en daarnaast binnen 5 tot 10 werkdagen na aanvang van de werkzaamheden contact op te nemen met de Uitzendkracht en de betreffende manager van Opdrachtgever teneinde zich op de hoogte te stellen van het functioneren van de Uitzendkracht.
- 9.5 Indien een Uitzendkracht gedurende de opdracht een opleiding (of training) volgt, dan komen de opleidingskosten en de arbeidskosten als gevolg van door de Uitzendkracht aan de opleiding bestede tijd voor rekening van Opdrachtnemer. Uitzondering hierop is de situatie waarin de opleiding/training op nadrukkelijk verzoek van Opdrachtgever wordt gevolgd; in dat geval zijn uitsluitend de opleidingskosten voor rekening van Opdrachtgever (en niet eventuele reguliere werkuren die ten behoeve van de opleiding/training zijn ingezet). Het staat partijen vrij hierover afwijkende afspraken te maken, op initiatief van Opdrachtgever en met inachtneming van de minimum voorwaarden zoals in deze eis zijn verwoord.
- 9.6 Opdrachtgever gedraagt zich ten aanzien van de Uitzendkracht in overeenstemming met artikel 7:658, lid 4 BW bij het uitoefenen van toezicht en/of de leiding alsmede met betrekking tot het uitoefenen van het werk op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.
- 9.7 Opdrachtgever is ten aanzien van de Uitzendkracht aansprakelijk voor het nakomen van de regels op het gebied van veiligheid op de werkplek en goede arbeidsomstandigheden in het algemeen.

Artikel 10, Vervanging en overname van Uitzendkrachten

- 10.1 Bij iedere vervanging van een Uitzendkracht zal, zonder dat dit voor Opdrachtgever tot hogere kosten leidt, een vervangende Uitzendkracht beschikbaar moeten worden gesteld die qua deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als de oorspronkelijk ingezette Uitzendkracht. Vervanging door een Uitzendkracht die minder hoog gekwalificeerd is dan de vervangen Uitzendkracht zal slechts bij uitzondering, met schriftelijke motivering, kunnen worden aangeboden door Opdrachtnemer. In voorkomend geval zal het uurtarief tot het voor die Uitzendkracht algemeen gangbare niveau worden verlaagd. De in deze eis toegestane vervanging leidt nimmer tot tariefsverhoging.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 10.2 Indien Opdrachtgever van mening is dat een Uitzendkracht van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de voor uitvoering van de werkzaamheden gestelde kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, handelt in strijd met de huisregels of beveiligingsprocedures van Opdrachtgever of op enige andere wijze het vertrouwen van Opdrachtgever schendt, dan is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende opdracht per direct te beëindigen en van Opdrachtnemer te verlangen dat deze Uitzendkracht op eerste verzoek van Opdrachtgever onverwijld wordt vervangen. Indien deze situatie plaats vindt tijdens de eerste acht werkuren van de betreffende Uitzendkracht, dan worden de gewerkte uren niet aan Opdrachtgever in rekening gebracht..
- 10.3 Medewerkers post sorteercentrum en productie: Indien een Uitzendkracht, om welke reden dan ook, de werkzaamheden niet of niet meer (naar behoren) kan uitvoeren, zet Opdrachtnemer, indien gewenst, binnen maximaal één werkdag een Uitzendkracht met minimaal gelijkwaardige kwaliteiten in voor hetzelfde uurtarief.
- 10.4 Opdrachtgever behoudt zich echter het recht voor de werkopdracht te beëindigen indien genoemde situatie zich voordoet. Voor de kritische functies houdt Opdrachtnemer een pool van Uitzendkrachten aan van waaruit de vervanging wordt geregeld.
- 10.5 Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Uitzendkracht een arbeidsovereenkomst te geven, met inachtneming van de voor Opdrachtgever geldende opzegtermijn. In een dergelijke situatie zullen geen kosten in rekening worden gebracht indien:
- Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is geweest voor de werving van de Uitzendkracht (bijvoorbeeld als gevolg van overname van de arbeidskracht van een latende Opdrachtnemer) of
 - De Uitzendkracht minimaal 780 uur declarabele werkzaamheden heeft verricht voor Opdrachtgever.
- 10.6 Indien door Opdrachtgever wordt besloten tot het in dienst nemen van de Uitzendkracht voordat de hiervoor genoemde termijn is verstreken, dan heeft Opdrachtnemer naast het recht op een vergoeding voor de door de Uitzendkracht daadwerkelijk gewerkte uren, ook recht op een vergoeding voor het resterend aantal (niet gewerkte) uren tot een maximum van 780 uur, vermenigvuldigd met uitsluitend de bureaumarge (dus exclusief uurloon en loonkostenfactor). De te vergoeden bureaumarge voor het resterende aantal (niet gewerkte) uren wordt separaat gefactureerd.

Artikel 11, Urenverantwoording en betaling

- 11.1 De Uitzendkracht is verplicht de gewerkte uren (en indien relevant: onkosten, verlof) te verantwoorden in het urenverantwoordingssysteem.
- 11.2 Gewerkte uren waarop toeslagen van toepassing zijn (overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst) worden door de Uitzendkracht separaat verantwoord in het urenverantwoordingssysteem. Dit maakt het onderscheid t.o.v. de gewerkte uren waarop het reguliere uurtarief (zonder toeslag) is inzichtelijk.
- 11.3 Opdrachtnemer verstrekt iedere maandag de uren- en vergoedingsverantwoording van de voorgaande week. Opdrachtnemer doet dit via eigen webapplicatie met vermelding van het aantal goedgekeurde gewerkte uren van de Uitzendkrachten en goedgekeurde gedeclareerde onkosten. In onderling overleg

kan een afwijkende termijn voor aanlevering van de uren- en vergoedingsverantwoording worden vastgelegd.

Artikel 12, Implementatie en transitie

- 12.1 Indien aan de orde, en indien Opdrachtnemer akkoord is, neemt Opdrachtnemer de door Opdrachtgever onder de 'oude' Raamovereenkomsten reeds ingehuurde Uitzendkrachten over, opdat zij de werkzaamheden waarvoor zij door Opdrachtgever zijn ingehuurd, op verzoek van Opdrachtgever kunnen voortzetten. Onder 'overname' wordt onder meer bedoeld de rechtspositie en opgebouwde rechten/reserveringen van of ten behoeve van deze arbeidskrachten die niet aan de arbeidskrachten ten tijde van overgang dienen te worden uitgekeerd of ingewilligd, voor zover overdracht van deze rechtspositie en opgebouwde rechten/reserveringen mogelijk en voor de Uitzendkrachten wenselijk is. Opdrachtnemer spant zich ervoor in om de nadelige gevolgen van de overgang (voor de rechtspositie, rechten en reserveringen van deze Uitzendkrachten) zoveel als mogelijk te beperken. Tenzij de latende Opdrachtnemer(s) of de betreffende Uitzendkrachten ondubbelzinnig weigeren mee te werken aan de overgang van de rechtsverhouding(en), spant Opdrachtnemer zich in voor een tijdige en zorgvuldige realisatie van de overgang van deze Uitzendkrachten.
- 12.2 De continuïteit van de dienstverlening dient te zijn gegarandeerd en mag op geen enkel moment in gevaar komen. De met Opdrachtnemer af te sluiten opdrachten hebben een einddatum die gelijk is aan – of ligt voor – het einde van de betreffende Raamovereenkomst, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. In de situatie dat het naar oordeel van Opdrachtgever onwenselijk is dat één of meer lopende opdrachten per einde van de (dan) lopende Raamovereenkomst beëindigd worden, eindigt de opdracht maximaal zes maanden na het einde van de betreffende Raamovereenkomst.
- 12.3 Bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij.
- 12.4 Voor zover Opdrachtnemer die informatie niet al heeft aangeleverd, zal Opdrachtnemer op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdige en volledige medewerking verlenen aan het overleggen van relevante rapportages, operationele en management informatie, die Opdrachtgever in het kader van de voorbereiding van een aanbesteding voor een nieuwe Raamovereenkomst en/of in het kader van een transitie van Uitzendkrachten naar één of meerdere nieuwe Opdrachtnemers/partijen wenselijk acht.
- 12.5 Opdrachtnemer is bij het eindigen van de Raamovereenkomst (om wat voor reden dan ook), teneinde een goede implementatie alsmede een zorgvuldige en ongestoorde overgang van de opdracht tot het verrichten van diensten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij, gehouden voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden met die opvolgende Opdrachtnemer/partij afspraken te maken over het op eerste verzoek van Opdrachtgever verlenen van medewerking aan de overgang van rechtsverhouding met Uitzendkrachten naar een opvolgende Opdrachtnemer/partij, zodat de uitvoering van de werkzaamheden door dezelfde natuurlijke personen eventueel kan worden gecontinueerd, tenzij de desbetreffende Uitzendkrachten daarmee niet instemmen. Opdrachtnemer zal alsdan een eventueel met de Uitzendkracht overeengekomen concurrentie- of relatiebeding niet inroepen jegens deze en/of jegens de Opdrachtgever en/of de opvolgende Opdrachtnemer/partij. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever een actueel overzicht van de Uitzendkrachten en hun rechtsposities, opdat een opvolgende Opdrachtnemer/partij een actueel en correct beeld kan krijgen van de over te nemen Uitzendkrachten.

Artikel 13, Communicatie en evaluatie

13.1 De Opdrachtnemer benoemt op operationeel, tactisch en strategisch niveau één accountmanager (en een vervanger) die voor de Opdrachtgever fungeert als vaste contactpersoon en het centrale aanspreekpunt is. Deze accountmanager coördineert, draagt zorg voor (toezicht op) de naleving en de verdere invulling van de Raamovereenkomst en houdt toezicht op de kwaliteit van de totale dienstverlening van de Opdrachtnemer. De accountmanager moet tussen 08:30 en 17:30 telefonisch en per email bereikbaar zijn en beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

13.2 De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel (enkel post)	Teamleider, Praktijkbegeleider(s)	Intercedent(en)	Tweewekelijks	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden bij post sorteercentrum.
Operationeel (overige)	Teamleider, Praktijkbegeleider(s)	Intercedent(en)	Op verzoek Opdrachtgever	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch	P&O Adviseur, Teamleider P&O, Operationeel manager post	Account-verantwoordelijke/ Vestigingsmanager, Intercedent(en)	4x per jaar	Kwartaalevaluatie m.b.t. managementinformatie, voortgang KPI, etc.
Strategisch	Concernhoofd P&O, Teamleider P&O	Account-verantwoordelijke/ Vestigingsmanager	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

13.3 De Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

13.4 De gedurende de evaluaties gemaakte afspraken, vastgelegd in actielijst(en), tussen Partijen hebben een bindend karakter, indien en voor zover deze afspraken niet strijdig zijn met afspraken in de Raamovereenkomst, of tenzij Partijen expliciet hebben aangegeven dat zij zich niet willen binden, of dat de aard van de afspraken verkennend/informatief zijn en geen bindend karakter hebben.

Artikel 14, Managementinformatie

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 14.1 De Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:
- Indicator leveringspercentage: de procentuele verhouding tussen het aantal aanvragen van Opdrachtgever en het aantal tijdig geleverde Uitzendkrachten door Opdrachtnemer.
 - Aantal ingezette uren en kosten per ingezette Uitzendkracht.
 - Verzuimcijfers.
 - Verhouding fase A, B & C.
 - No-shows uitgedrukt in aantallen en percentage.
 - (Toekomstige) uitstroom van Uitzendkrachten.
 - Aantal ingezette uren en kosten per bedrijfsonderdeel c.q. kostenplaats.
 - Voortgang meting KPI 1, 2 & 3.
 - De opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.
 - *Vanaf 1 januari 2028*: aantonen actuele opname Wta-register (Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten).
 - *Indien van toepassing*: mutaties omrekenfactor i.v.m. wettelijke- en of cao-gerelateerde aanpassingen.
 - *Indien van toepassing*: voorgevallen incidenten omtrent AVG.
- 14.2 De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

Artikel 15, Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

- 15.1 Ieder kwartaal wordt de performance van de Opdrachtnemer gemeten. Deze meting gaat over de kwaliteit van de dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI:
1. Voldoen aan alle gestelde termijnen voor behandeling aanvragen.
 2. Tijdig en juist aanleveren managementinformatie.
 3. Realiseren leveringspercentage m.b.t. aanvragen.
- 15.2 Bovenstaande aandachtspunten worden door Opdrachtnemer ieder kwartaal gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer aan de KPI wordt aan het einde van ieder kwartaal gedaan, op basis van de data van dat betreffende kwartaal. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.
- 15.3 De minimumeisen voor de KPI zijn:
1. Voldoen aan alle gestelde termijnen voor behandeling aanvragen, minimaal 98%.
 2. Tijdig en juist aanleveren van managementinformatie, minimaal 98%.
 3. Gerealiseerd leveringspercentage m.b.t. aanvragen, minimaal 95%.
- 15.4 Zowel binnen ieder kwartaal als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2^e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet accepteert, kan dit aanleiding geven om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

15.5 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Raamovereenkomst.

15.6 Indien de uitgevoerd verbeterplannen niet het gewenste resultaat heeft (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

15.7 Het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Artikel 16, Service Level Agreement (SLA)

16.1 De Service Level Agreement (SLA) heeft betrekking op de belangrijkste afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever omtrent de performance van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

16.2 Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van diensten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

16.3 De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in de SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

Artikel 17, Prijzen 17

17.1 Voor de Uitzendkracht geldt vanaf de eerste dag van de terbeschikkingstelling bij een Opdrachtgever dezelfde beloning als de rechtens geldende beloning van de werknemer die in een gelijke of gelijkwaardige functie is aangesteld bij Opdrachtgever.

17.2 Een 'bureaumarge' wordt uitgedrukt als een nominaal cijfer waarmee het uurloon van de Uitzendkracht wordt verhoogd. Het bestaat uit componenten die door Opdrachtnemer beïnvloed kunnen worden. De bureaumarge staat gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vast en zal niet gewijzigd/geïndexeerd worden. In de prijsstelling geeft inschrijver de bureaumarge op, die gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van toepassing zijn.

17.3 Inschrijver dient alle reserveringen (vakantiegeld, vakantiedagen, bijzonder verlof en feestdagen) op te nemen in de omrekenfactor. De omrekenfactor is niet afhankelijk van de afname van het aantal uren of het uurloon. Het betreft een all-in factor, alle kosten zijn hierin opgenomen.

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

- 17.4 Daarnaast dient Inschrijver de opbouw van de omrekenfactor/loonkostenfactor (LSF) weer te geven zoals deze bij ingang van de Raamovereenkomst van toepassing zijn. Deze opbouw bestaat verder enkel en alleen uit de vaste componenten die op het uurloon van toepassing zijn.
- 17.5 De vergoeding van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer, exclusief eventuele toeslagen en eventueel separaat te vergoeden onkosten, wordt per Uitzendkracht uitgedrukt in een uurtarief, dat het product is van het uurloon loonkosten en bureaumarge. De loonkostenfactor en de bureaumarge worden ieder uitgedrukt in een getal met maximaal vier decimalen achter de komma. De formule voor bepaling van het uurtarief is als volgt.
- $\text{Uurtarief} = \text{UL} * (\text{LSF} + \text{BM})$
 - Waarbij:
 - ✓ UL = uurloon;
 - ✓ LSF = loonkostenfactor;
 - ✓ BM = bureaumarge.
- 17.6 Opdrachtnemer kan de loonkostenfactor gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanpassen, maar alleen op basis van een tijdig, duidelijk onderbouwd en verifieerbaar voorstel en na goedkeuring van Opdrachtgever, als gevolg van aan Opdrachtnemer opgelegde wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. De hoogte van de aanpassing van de loonkostenfactor is ook uitsluitend afhankelijk van de hiervoor genoemde verplichtingen. De procentuele verhoging van de aan te passen onderdelen in de loonkostenfactor is niet hoger dan de procentuele aanpassing die voortvloeit uit de aan Opdrachtnemer opgelegde (wijziging in de) wettelijke of cao-gerelateerde verplichtingen. Opdrachtgever kan in het kader van een zorgvuldige verificatie inzicht eisen in bewijsmiddelen, zoals een beschikking van Belastingdienst inzake bijvoorbeeld de vaststelling van de gedifferentieerde premie WGA of de sectorpremie. Daarbij mogen niet relevante delen uit de beschikking- voor zover door Opdrachtnemer gewenst – afgedekt worden. Na goedkeuring van de door Opdrachtnemer voorgestelde tariefswijziging door Opdrachtgever, zal deze in overleg met Opdrachtgever (met terugwerkende kracht) worden doorgevoerd. Daarbij valt de ingangsdatum altijd op een maandag.
- 17.7 De bureaumarges zijn vast en er vindt geen indexatie plaats, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.
- 17.8 De vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.
- 17.9 Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 17.10 Opdrachtnemer garandeert dat de ingezette Uitzendkrachten te allen tijden conform de vigerende wetgeving en cao-bepalingen worden uitbetaald.
- 17.11 Opdrachtnemer vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst, voor zover die aanspraken op basis van wet- en regelgeving voor rekening dient te komen van Opdrachtnemer en dat die vrijwaring is gemaximeerd op € 500.000,- per aanspraak en € 1.000.000,- per jaar. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien Opdrachtnemer deze ten

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij Opdrachtnemer.

- 17.12 Alle verplichtingen en lasten met betrekking tot loon, arbeidsvoorwaarden en sociale en fiscale afdrachten van tewerkgestelde Uitzendkrachten voortvloeiende uit cao of wetgeving zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
- 17.13 De vergoeding voor dienstreizen en andere onkosten in verband met de uitoefening van de werkzaamheden van de Uitzendkracht bij Opdrachtgever maken geen onderdeel uit van het uurtarief en vormen geen onderdeel van de omrekenfactor. Deze vergoedingen worden separaat door Opdrachtnemer gefactureerd.
- 17.14 De kosten die gemaakt worden voor een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
- 17.15 Toeslagen voor overwerk, werk in onregelmatige uren en consignatiedienst, worden berekend als percentage van het bruto uurloon vermenigvuldigd met de loonkostenfactor (omrekenfactor minus bureaumarges).
- 17.16 Opdrachtgever zal de bij hem geplaatste Uitzendkrachten dezelfde faciliteiten om niet ter beschikking stellen als die aan het eigen personeel in een gelijk of gelijkwaardige functie ter beschikking worden gesteld en die door Opdrachtgever voor het uitoefenen van de functie noodzakelijk worden geacht. Denk hierbij aan werkplekvoorzieningen, facilitaire voorzieningen, ict-voorzieningen, etc. Opdrachtnemer is niet gerechtigd eventuele onkosten bij Opdrachtgever in rekening te brengen indien en voor zover Opdrachtgever voorzieningen aan de Uitzendkracht ter beschikking heeft gesteld en daardoor het maken van deze onkosten niet meer noodzakelijk is. Eventuele afwijking hierop dienen door Opdrachtgever vooraf schriftelijk te worden goedgekeurd.
- 17.17 Een Uitzendkracht komt in aanmerking voor een periodieke verhoging binnen de van toepassing zijnde arbeidsvoorwaardenregeling overeenkomstig het vigerend personeelsbeleid bij Opdrachtgever waar hij zijn werkzaamheden verricht. Ingeval van een periodieke verhoging als gevolg van het personeelsbeleid, wordt uitsluitend het uurloon aangepast. De omrekenfactor blijft ongewijzigd.
- 17.18 Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

Artikel 18, Facturering en betalingsvoorwaarden 18

Facturering

- 18.1 De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever wekelijks achteraf, met een verzamelfactuur, op basis van de door Opdrachtgever goedgekeurde uren- en vergoedingenverantwoordingen.
- 18.2 De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: inkoopfacturen@wvs.nl, ter attentie van:
- 18.3 WVS

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 1130
4700 BC Roosendaal

18.4 Het format van de pdf-factuur wordt na gunning met de Opdrachtgever afgestemd in verband met het automatisch herkennen van de factuurvelden door de inleessoftware van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

18.5 Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- kostenplaats van de dienst/directie/afdeling van Opdrachtgever waar de Uitzendkracht werkzaamheden verricht;
- namen van de Uitzendkrachten;
- aantal gewerkte uren en de periode waarbinnen deze uren gewerkt zijn;
- het toepasselijke uurtarief, aanvullende vergoeding, totaal in rekening gebrachte bedrag exclusief btw;
- reiskostentarief apart vermeld, inclusief relevant aantal kilometers;
- het btw-bedrag, het totaal in rekening gebrachte bedrag inclusief btw.

18.6 Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn, of de betaling op te schorten totdat de afwijkingen door Opdrachtnemer naar tevredenheid zijn hersteld.

Betalingsvoorwaarden

18.7 De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

18.8 Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

18.9 De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

Artikel 20, Klachtenregeling

- 20.1 De Opdrachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van klachten die schriftelijk, telefonisch of per email zijn ingediend.
- 20.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:
- het in behandeling nemen van alle klachten;
 - afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
 - voorkoming van herhaling van klachten.
- 20.3 Van iedere klacht wordt door de Opdrachtnemer het volgende geregistreerd:
- de naam van de klager;
 - datum en tijdstip van indiening van klacht;
 - afhandelingsdatum van klacht;
 - aard van ingediende klacht;
 - de wijze en het resultaat van de afhandeling van de klacht;
 - wel of niet gegrondverklaring van de klacht.
- 20.4 Per jaar vindt er een overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer waarin de klachten en de door de Opdrachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om de klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.

Artikel 21, Overige verplichtingen

- 21.1 De Opdrachtnemer garandeert dat hij, en de eventueel door hem ingeschakelde derden, voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en dat zij beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en het ondernemerschap.

Artikel 22, Controle

- 22.1 De Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst en de Opdrachten te controleren.
- 22.2 De Opdrachtgever is daarbij gerechtigd om controles uit te voeren op een manier die haar passend lijkt. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door de Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is slechts tot een vergoeding van de kosten gehouden voor zover deze kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

Artikel 23, Geheimhouding

- 23.1 De Opdrachtnemer zal alle informatie die door Opdrachtgever wordt verstrekt geheimhouden, tenzij de bepaalde informatie expliciet als niet-vertrouwelijk is aangemerkt. De informatie in kwestie kan in elke vorm, mondeling of schriftelijk, worden verstrekt.

- 23.2 Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om informatie van de Opdrachtgever beschikbaar te stellen, te kopiëren of anderszins te gebruiken of te verspreiden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 23.3 Partijen bij deze Raamovereenkomst zullen alle informatie die zij ontvangen, inclusief deze Raamovereenkomst, geheimhouden en in geen enkele vorm mededelen of beschikbaar stellen aan derden zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij.
- 23.4 Partijen zullen de informatie uitsluitend bekend maken aan haar personeel en onderaannemer, voor zover deze daarvan kennis moeten nemen voor de uitvoering van werkzaamheden. Partijen zullen haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van de informatie integraal opleggen aan haar personeel en onderaannemers.
- 23.5 Partijen zijn tot geheimhouding van de informatie gehouden totdat de verstrekte gegevens van openbare bekendheid zijn geworden, buiten toedoen of nalaten van de partij die de informatie heeft ontvangen.
- 23.6 De Opdrachtnemer verplicht zich de informatie op geen enkel wijze, in gewijzigde noch in ongewijzigde vorm, in exploitatie te nemen of toe te passen voor een ander doel dan de uitvoering van de Opdracht, zonder dat daar voorafgaand schriftelijke toestemming voor is gegeven door de wederpartij. Wanneer het gebruik van de informatie door de ontvanger resulteert in rechten van intellectueel eigendom of soortgelijke aanspraken, dan zal de ontvanger van de betreffende informatie de rechten en/of aanspraken overdragen aan de partij die de informatie heeft verstrekt.
- 23.7 Na beëindiging van de Raamovereenkomst zullen beide Partijen de aan de wederpartij ter beschikking gestelde informatie op verzoek retourneren of vernietigen.
- 23.8 Beide Partijen handelen conform de AVG.

Artikel 24, Aansprakelijkheid

- 24.1 Indien de Opdrachtnemer geheel of gedeeltelijk tekortschiet in de nakoming van zijn verplichting(en) uit de Raamovereenkomst, dan is hij tegenover de Opdrachtgever aansprakelijk en moet hij de door Opdrachtgever geleden c.q. te lijden schade, waaronder begrepen door Opdrachtgever gemaakte kosten ter beperking van haar schade, vergoeden.
- 24.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is beperkt tot vergoeding van het bedrag waarvoor de Opdrachtnemer verzekerd is, conform het gestelde bedrag binnen dit artikel.
- 24.3 De aansprakelijkheid van Partijen strekt niet tot vergoeding van indirecte schade, waaronder begrepen gederfde omzet, gederfde winst en gemiste kansen.
- 24.4 De Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor niet-, onvolledige- of onjuiste naleving van deze Raamovereenkomst voor zover zij zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht. De Opdrachtnemer kan zich niet beroepen op overmacht ingeval de niet-nakoming te wijten is aan een door haar

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------

ingeschakelde derde, tenzij deze derde zich gerechtvaardigd kan beroepen op overmacht en de Opdrachtnemer zich heeft ingespannen om de gevolgen van de overmachtssituatie voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken.

- 24.5 De aansprakelijkheid geldt voor schade als gevolg van toerekenbare tekortkoming, bestaande uit niet, niet-tijdige, niet volledige of onjuiste naleving door haar, of door haar ingeschakelde personen, van deze Raamovereenkomst.
- 24.6 De Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever, ook na het einde van een Opdracht, in elk opzicht vrijwaren van enige aansprakelijkheid die ontstaat doordat de Opdrachtnemer niet, niet meer of niet in voldoende mate beschikt over de vereiste vergunningen, dan wel wanneer de Opdrachtnemer verplichtingen die haar bij de wet zijn opgelegd niet of niet volledig nakomt.
- 24.7 De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever van alle financiële- en fiscale aspecten en ketenaansprakelijkheid, zoals de afdracht van sociale zekerheidspremies en loonbelastingen.
- 24.8 De Opdrachtnemer heeft een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten met een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis en € 2.000.000,- per jaar conform de verzekeringspolis die als Bijlage bij de Raamovereenkomst is bijgevoegd en houdt deze verzekering, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, ongewijzigd in stand.
- 24.9 De in dit artikel gestelde beperkingen in de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer vervallen in geval er sprake is van opzet, grove schuld of nalatigheid van de Opdrachtnemer.

Artikel 25, Toepasselijke voorwaarden en geschillen

- 25.1 Op deze Raamovereenkomst is uitsluitend Nederlands rechts van toepassing.
- 25.2 In het geval één der Partijen, ook na schriftelijke aanmaning van de wederpartij, waarbij een redelijke termijn wordt gesteld, niet voldoet aan zijn verplichting tot nakoming van de genoemde voorwaarden en verplichtingen, is de wederpartij, onverminderd zijn verdere rechten, gerechtigd dit verzuim na voorafgaande kennisgeving op kosten van de in gebreke blijvende partij te verhelpen, hetzij door derden te laten verhelpen. De in gebreke blijvende partij is verplicht hieraan zijn medewerking te verlenen en desgewenst op eerste verzoek de daarvoor benodigde informatie te verstrekken.
- 25.3 Alle geschillen (daaronder begrepen die welke slechts door één van de Partijen als zodanig worden beschouwd), die naar aanleiding van deze Raamovereenkomst tussen Partijen mochten ontstaan en die niet door middel van overleg blijken te kunnen worden opgelost, zullen aanhangig worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het bevoegde arrondissement.
- 25.4 Op deze Raamovereenkomst zijn de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever, zoals bijgevoegd bij de aanbestedingsdocumenten, van toepassing. Bij geschillen over de uitleg van deze Raamovereenkomst prevaleert de tekst van deze Raamovereenkomst boven de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever en worden bij strijdigheid de betreffende bepalingen uit de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever buiten beschouwing gelaten, tenzij op grond van de inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever hogere eisen worden gesteld dan in deze Raamovereenkomst.



- 25.5 De verkoopvoorwaarden van de Opdrachtnemer zijn expliciet niet van toepassing.
- 25.6 Wijzigingen in deze Raamovereenkomst, en aanvullingen daarop, zijn slechts geldig voor zover deze schriftelijk zijn overeengekomen en goedgekeurd door beide Partijen.

ALDUS OVEREENGEKOMEN EN ONDERTEKEND OP <datum>.

WVS

<Opdrachtnemer>

L. van Beek
Algemeen directeur

<Naam>
<Functie>



Bijlage 1, Prijsen

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.



Bijlage 2, Bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering Opdrachtnemer

<Invoegen>

WVS:	<Opdrachtnemer>:
------	------------------



Bijlage 3, Dienstverleningsplan

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.



Bijlage 4, Service Level Agreement (SLA)

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.



Bijlage 5, Algemene inkoopvoorwaarden Opdrachtgever

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.



Bijlage 6, Functieprofielen

Dit bestand wordt als een losse Bijlage bij de Raamovereenkomst gevoegd.