



Programma van Eisen

Versie 202600916

Deze bijlage maakt onderdeel uit van de aanbestedingsstukken voor de aanbesteding 'Inhuur Flexibele Arbeidskrachten 2027-2035'.

1. Algemene uitgangspunten en scope

Nr.	Omschrijving eis
1.	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform de eisen in de aanbestedingsstukken, met inachtneming van een doelmatige, efficiënte en uitvoerbare inrichting van processen.
2.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal uren van Flexibele arbeidskracht.
3.	Opdrachtnemer past de bij Opdrachtgever geldende beleidsregels op het gebied van organisatie, integriteit, informatieveiligheid (AVG) en nevenwerkzaamheden toe. Opdrachtnemer meldt ieder vermoeden of iedere constatering van een integriteitsschending, belangenverstrengeling, ongeoorloofde nevenwerkzaamheden, schending van de geheimhoudingsplicht of een daarmee vergelijkbaar incident onverwijld aan de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. De melding bevat, voor zover bekend en rechtmatig te verstrekken, een omschrijving van het incident, de betrokken inzet, de reeds getroffen beheersmaatregelen en de voorgenomen opvolging. Opdrachtnemer legt de melding, de beoordeling, de getroffen maatregelen en de afhandeling aantoonbaar vast en werkt volledig mee aan onderzoek door of namens Opdrachtgever. Opdrachtnemer treft onmiddellijk passende maatregelen om verdere risico's of schade te beperken. Opdrachtgever is gerechtigd de inzet van de betrokken Flexibele arbeidskracht hangende het onderzoek tijdelijk op te schorten of, indien de aard of ernst van het incident daartoe aanleiding geeft, de Nadere overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. De in deze eis bedoelde informatie over meldingen, incidenten, opvolging, afhandeling en herstel- en verbetermaatregelen wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
4.	Leveringsbereik functiegebouw gemeenten Opdrachtnemer is in staat om Flexibele arbeidskrachten te leveren voor alle voorkomende functies binnen het functiegebouw van de Cao Gemeenten en Cao SGO, van schaal 1 tot en met de maximale eindschaal. De levering vindt plaats op basis van uitzenden, detachering en/of ZZP-bemiddeling, afhankelijk van de aard van de functie.

5.	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Flexibele arbeidskracht over een actuele Verklaring omtrent Gedrag (VOG) beschikt (niet ouder dan acht weken, met screeningsprofiel dat per functie aangeleverd wordt door Opdrachtgever). De Flexibele arbeidskracht kan alleen starten met de werkzaamheden, wanneer hij/zij in bezit is van een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor archivering van de VOG. Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Flexibele arbeidskracht, dan mag Opdrachtgever bepalen dat gestart kan worden met de Opdracht zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overhandigd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever dan toegestaan om de inhuuropdracht op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende factor dat deze wordt beëindigd indien de VOG niet binnen acht (8) weken, vanaf datum gunning, aanwezig is. Opdrachtgever is gehouden de verschuldigde vergoeding voor de door de Kandidaat gewerkte uren tot en met de dag waarop de Nadere inhuurovereenkomst eindigt, te voldoen aan Opdrachtnemer, tenzij de Flexibele arbeidskracht wist of had kunnen vermoeden dat voor deze Opdracht geen goedkeurende VOG verkregen zou kunnen worden of in de gewerkte periode uitingen, gedragingen heeft gedaan die in lijn staan met de reden voor het niet verkrijgen van een goedkeurende VOG. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de screeningsprocedure te wijzingen en/of aanvullende maatregelen te nemen.
6.	In verband met de aanvraagtermijn van de VOG kan de VOG in een later stadium aangeleverd worden. Deze termijn mag nooit langer zijn dan acht (8) weken na gunning. In dit geval overlegt Opdrachtnemer een kopie van de aanvraag van een VOG. Een Opdrachtgever kan echter eisen dat een VOG beschikbaar is voordat de Flexibele arbeidskracht bij Opdrachtgever wordt tewerkgesteld. Indien dit gewenst is, dan wordt dit bij de nadere offerteaanvraag expliciet aangegeven. Bij wijziging van de opdracht, functie en functieaspecten (op basis waarvan de eerste VOG is verleend), dient doorgaans een nieuwe VOG aangevraagd te worden. Opdrachtgever kan besluiten dat geen nieuwe VOG aangevraagd/overgelegd hoeft te worden en dat de eerste VOG nog geldig is.
7.	Klachtenprocedure en klachtenafhandeling Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over een schriftelijke en aantoonbaar toegepaste klachtenprocedure voor Opdrachtgever, Flexibele arbeidskrachten en Toeleveranciers. Opdrachtnemer registreert iedere klacht in een klachtenregister. De registratie bevat tenminste de datum van ontvangst, de indiener, het onderwerp, de verantwoordelijke behandelaar, de afgesproken acties, de voortgang, de uitkomst en de datum van afsluiting. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van een klacht binnen vier (4) werkdagen. Binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst verstrekt Opdrachtnemer een inhoudelijke reactie en, indien de klacht nog niet kan worden afgehandeld, een gemotiveerde behandeltermijn. Indien een klacht niet binnen de afgesproken termijn wordt opgelost, of indien de aard of ernst van de klacht daartoe aanleiding geeft, escaleert Opdrachtnemer deze onverwijld naar de verantwoordelijke contractmanager van Opdrachtnemer en de door Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Een klacht wordt uitsluitend afgesloten nadat de uitkomst, de eventueel getroffen herstel- of verbetermaatregelen en de communicatie aan de indiener zijn vastgelegd. Opdrachtnemer neemt klachteninformatie, waaronder het aantal en de aard van klachten, doorlooptijden, wijze van afhandeling, uitkomsten, terugkerende oorzaken en getroffen of voorgenomen verbetermaatregelen, voor zover van toepassing, op in de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.

2. Naleving wet- en regelgeving

8.	Naleving wet- en regelgeving Opdrachtnemer handelt in overeenstemming met alle toepasselijke wet- en regelgeving en draagt zorg voor passende maatregelen, controles en toezicht om naleving hiervan binnen de gehele keten te bevorderen, monitoren en borgen.
9.	Waarborging rechtmatige inhuur en arbeidsrelaties De Opdrachtnemer richt processen zodanig in dat risico's op het ontstaan van een arbeidsovereenkomst of fiscale dienstbetrekking aantoonbaar worden gemitigeerd.
10.	Informerende over wijzigingen wet- en regelgeving Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig en proactief over wijzigingen in wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst en de inzet van Flexibele arbeidskrachten. Opdrachtnemer geeft daarbij inzicht in de mogelijke gevolgen voor Opdrachtgever en adviseert over eventuele benodigde maatregelen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat ook Flexibele arbeidskrachten en Toeleveranciers tijdig worden geïnformeerd over relevante wijzigingen.

3. Governance en dienstverlening

11.	Continuïteit dienstverlening De Opdrachtnemer waarborgt de continuïteit van de dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en zolang verplichtingen hieruit voortvloeien.
12.	Operationele ondersteuning, Single Point of Contact en bereikbaarheid Opdrachtnemer wijst voor Opdrachtgever drie vaste eerstelijns aanspreekpunten (Single Point of Contact) aan. De aanspreekpunten hebben ieder een vaste vervanger die volledig op de hoogte is van de lopende dienstverlening. De Single Points of Contact zijn verantwoordelijk voor de coördinatie en afhandeling van alle operationele zaken die verband houden met de uitvoering van de Raamovereenkomst, waaronder: • Nadere uitvragen; • plaatsingen en lopende inzetten; • contractering; • urenregistratie en accordering; • facturatie en betalingen; • vragen, meldingen en klachten van Opdrachtgever; • vragen, meldingen en klachten van Flexibele arbeidskrachten, Toeleveranciers en ZZP'ers. De Single Points of Contact dragen zorg voor een correcte interne afhandeling van vragen en verzoeken binnen de organisatie van Opdrachtnemer en bewaken de voortgang hiervan. De Single Points of Contact en hun vervangers zijn bereikbaar op werkdagen van maandag tot en met vrijdag van 08:00 uur tot 17:30 uur via telefoon en e-mail. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van vragen, verzoeken, meldingen en klachten van Opdrachtgever binnen vier (4) werkuren.

13.	Overlegstructuur, mandaat en besluitvorming Opdrachtnemer richt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een heldere overleg- en governance-structuur in voor de uitvoering, sturing en verbetering van de dienstverlening. Opdrachtnemer neemt minimaal deel aan: • operationeel overleg met Opdrachtgever, gericht op lopende aanvragen, plaatsingen, dossiers, urenregistratie, facturatie, meldingen, klachten, voortgang, knelpunten en verbeteracties; • tactisch of contractmanagementoverleg met Opdrachtgever, gericht op prestaties, KPI's, rapportages, marktontwikkelingen, leveranciersspreiding, compliance, risico's, verbetermaatregelen, strategische ontwikkelingen en contractuele aandachtspunten. De frequentie van het operationeel overleg en het tactisch of contractmanagementoverleg wordt bij aanvang van de Raamovereenkomst in overleg met Opdrachtgever vastgesteld. Het tactisch of contractmanagementoverleg vindt minimaal eenmaal per kwartaal plaats, aansluitend op de periodieke rapportage als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie. Opdrachtnemer wijst voor zowel het operationele als het tactische niveau bevoegde vertegenwoordigers aan die beschikken over voldoende kennis, bevoegdheid en mandaat om namens Opdrachtnemer afspraken te maken, besluiten voor te bereiden, acties toe te wijzen en de opvolging daarvan te borgen. Opdrachtgever wijst per overlegniveau de betrokken contactpersonen aan. Besluiten die financiële, juridische, contractuele of beleidsmatige gevolgen hebben, worden uitsluitend genomen door daartoe bevoegde vertegenwoordigers van Opdrachtgever. Van ieder periodiek overleg worden besluiten, actiepunten, verantwoordelijke partijen, termijnen, afhankelijkheden en eventuele escalaties schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd. Opdrachtnemer bewaakt de opvolging van actiepunten en rapporteert hierover in het eerstvolgende overleg of, indien van toepassing, via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages, als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.. Opdrachtnemer escaleert tijdig naar het daarvoor aangewezen overlegniveau indien operationele knelpunten, risico's, afwijkingen of besluiten niet binnen het reguliere proces kunnen worden opgelost.
14.	Inhouse dienstverlening / aanwezigheid Opdrachtnemer levert de dienstverlening deels inhouse en deels hybride bij de deelnemende gemeenten. Opdrachtnemer is fysiek aanwezig op locaties van Opdrachtgever gedurende de werkweek. De dienstverlening wordt hybride ingericht, waarbij fysieke aanwezigheid wordt gecombineerd met digitale ondersteuning, afgestemd op de behoefte per Opdrachtgever. De inzet wordt zodanig georganiseerd dat: • alle deelnemende Opdrachtgevers structureel worden bediend; • per Opdrachtgever periodiek fysieke aanwezigheid plaatsvindt (variërend van een dag tot meerdere dagen per week, afhankelijk van behoefte en omvang); • spreiding en planning in afstemming met Opdrachtgever worden ingericht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een evenwichtige verdeling van capaciteit en waarborgt dat alle Opdrachtgevers adequaat worden ondersteund.

15.	Competenties operationele aanspreekpunten De operationele aanspreekpunten van Opdrachtnemer beschikken over competenties die passend zijn bij de uitvoering van de opdracht. Hieronder worden in ieder geval begrepen: • kennis van en ervaring in de gemeentelijke sector, inclusief relevante processen, organisatievormen en wet- en regelgeving; • het vermogen om zich snel in te werken in de organisatie en werkwijze van Opdrachtgever; • samenwerkingsgerichtheid; • adviesvaardigheden; • klantgerichtheid; • communicatieve vaardigheden; • organisatiesensitiviteit; • proactiviteit; • probleemoplossend vermogen. Opdrachtnemer waarborgt dat deze competenties gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aanwezig blijven.
-----	--

4. Contractering en keten

16.	Onafhankelijkheid MSP De Opdrachtnemer treedt op als een onafhankelijke intermediair en waarborgt dat de selectie, aanbidding en inzet van kandidaten plaatsvindt op basis van objectieve, transparante en non-discriminatoire criteria. De Opdrachtnemer: • voorkomt iedere vorm van directe of indirecte bevoordeling van eigen organisatieonderdelen, gelieerde ondernemingen of specifieke Toeleveranciers; • waarborgt dat geen financiële of commerciële prikkels worden toegepast die de objectiviteit van de marktbenadering of selectie beïnvloeden, waaronder – maar niet beperkt tot: ○ kickback-fees; ○ retourprovisies; ○ plaatsingsvergoedingen; ○ bonussen of andere incentives gekoppeld aan inzet via specifieke leveranciers of eigen netwerk; • genereert geen inkomsten uit het leveranciers- of kandidatennetwerk anders dan de in deze Overeenkomst overeengekomen opslag. Het is Opdrachtnemer dus niet toegestaan om kosten, vergoedingen of inhoudingen van welke aard ook in rekening te brengen bij Toeleveranciers en/of ZZP'ers voor deelname aan het leveranciersbestand, deelname aan uitvragen, gebruik van systemen of bemiddeling in het kader van de uitvoering van de Raamovereenkomst; In afwijking van bovenstaande is het toegestaan dat Opdrachtnemer per Nadere uitvraag maximaal één (1) kandidaat uit het eigen concern aanbiedt, mits: • dit vooraf expliciet en transparant wordt gemeld aan Opdrachtgever; • deze kandidaat aantoonbaar voldoet aan de gestelde eisen en selectiecriteria; • de aanbidding plaatsvindt onder gelijke voorwaarden als voor overige Toeleveranciers; • naast deze kandidaat minimaal één kandidaat wordt voorgedragen van een onafhankelijke leverancier; • geen sprake is van enige vorm van bevoordeling of sturing richting deze kandidaat. De Opdrachtnemer waarborgt dat deze uitzondering niet leidt tot structurele inzet van kandidaten uit het eigen concern of tot verstoring van het gelijke speelveld.
-----	--

17.	Transparantie gelieerde entiteiten Indien Opdrachtnemer kandidaten aanbiedt via gelieerde ondernemingen (waaronder moeder-, dochter- of zustermaatschappijen), wordt dit vooraf expliciet en transparant gemeld aan Opdrachtgever. De tarieven, voorwaarden en herkomst van deze kandidaten worden afzonderlijk inzichtelijk gemaakt. Opdrachtnemer waarborgt dat inzet via gelieerde entiteiten plaatsvindt onder gelijke en objectieve voorwaarden en geen sprake is van bevoordeling.
18.	Contractstructuur en overeenkomsten Opdrachtnemer sluit op haar beurt met Toeleveranciers overeenkomsten op basis van het tussenkomstmodel en treedt hierbij op als contractuele opdrachtgever richting de Toeleverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste contractuele inrichting van de keten en waarborgt dat risico's met betrekking tot keten- en inleenaansprakelijkheid, arbeidsrelaties, fiscale verplichtingen en gegevensbescherming aantoonbaar worden beheerst.
19.	Ketentransparantie en schakels De Opdrachtnemer waarborgt een transparante en doelmatige inrichting van de keten. Tussen Opdrachtnemer en de Flexibele arbeidskracht is maximaal één Toeleverancier toegestaan, tenzij Opdrachtgever uitdrukkelijk anders toestaat. De volgende ketenvormen zijn toegestaan: • Opdrachtnemer – ZZP'er (rechtstreekse bemiddeling); • Opdrachtnemer – Toeleverancier – ZZP'er (tussenkomst); • Opdrachtnemer – Toeleverancier – medewerker (detachering/doorlenen, waaronder uitzenden). Opdrachtnemer waarborgt dat de gehanteerde marges binnen de keten voldoen aan de in de aanbestedingsstukken vastgestelde maxima, ongeacht de contractvorm (ZZP, detachering of uitzenden).
20.	Overname en detavastconstructies Een Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks een Flexibele arbeidskracht een arbeidsovereenkomst aan te bieden, met inachtneming van de voor Opdrachtgever geldende opzegtermijn. Bij het afsluiten van een arbeidsovereenkomst zullen geen kosten in rekening worden gebracht indien de Flexibele arbeidskracht minimaal 26 weken declarabele werkzaamheden heeft verricht voor Opdrachtgever. Ongeacht of dit een fulltime of parttime dienstverband is. Indien Opdrachtgever besluit de Flexibele arbeidskracht in dienst te nemen voordat de hiervoor genoemde termijn is verstreken, heeft Opdrachtnemer naast het recht op vergoeding van de daadwerkelijk gewerkte uren uitsluitend recht op een vergoeding voor het resterende aantal niet-gewerkte uren tot een maximum van 26 weken, vermenigvuldigd met de opslag van de Toeleverancier. Het uurloon, de loonsomfactor en de opslag van Opdrachtnemer maken geen onderdeel uit van deze vergoeding.

21.	Klachtenprocedure voor leveranciers en zelfstandigen Opdrachtnemer richt gedurende de implementatieperiode een laagdrempelige, transparante en aantoonbaar werkende klachtenprocedure in voor Toeleveranciers, Flexibele arbeidskrachten en, indien van toepassing, Zelfstandigen zonder personeel (zzp'ers). De klachtenprocedure dient tenminste te voorzien in: 1. een duidelijk aanspreekpunt voor het melden van klachten; 2. een procedure voor registratie, behandeling en afhandeling van klachten; 3. een maximale reactietermijn van twee (2) werkdagen na ontvangst van een klacht; 4. terugkoppeling aan de melder over de voortgang en uitkomst van de klacht; 5. vastlegging van klachten en de getroffen corrigerende maatregelen in een klachtenregister. Indien een klacht naar het oordeel van de melder niet adequaat wordt behandeld, niet binnen redelijke termijn wordt opgelost of betrekking heeft op integriteit, onafhankelijkheid, ongewenste beïnvloeding, fraude, misstanden of andere zwaarwegende omstandigheden, dient Opdrachtnemer de mogelijkheid te bieden om de klacht rechtstreeks te escaleren naar de door Opdrachtgever aangewezen Contractmanager. Opdrachtnemer informeert Toeleveranciers, Flexibele arbeidskrachten en zzp'ers actief over het bestaan van deze klachtenprocedure en verstrekt hierover tijdens de implementatieperiode schriftelijke informatie. Bewijsmiddel Opdrachtnemer overlegt uiterlijk bij afronding van de implementatieperiode een beschrijving van de klachtenprocedure, inclusief processtappen, contactgegevens, escalatieroute naar de Contractmanager van Opdrachtgever en een voorbeeld van het te gebruiken klachtenregistratieformulier.
-----	---

5. Marktbenadering en toegang

22.	Marktbenadering, sourcingstrategie en arbeidsmarktsturing De Opdrachtnemer waarborgt dat bij iedere Nadere uitvraag: • in beginsel de aangesloten leveranciers gelijktijdig worden benaderd; • het gefaseerd uitzetten van aanvragen naar voorkeursleveranciers of een beperkte leveranciersgroep niet is toegestaan; • uitvragen via breed toegankelijke en openbaar beschikbare kanalen worden gepubliceerd. Daarnaast ontwikkelt, implementeert in de eerste zes maanden na start van de Overeenkomst en onderhoudt de Opdrachtnemer een proactieve sourcingstrategie, gericht op het optimaal en duurzaam ontsluiten van de arbeidsmarkt. Deze sourcingstrategie omvat minimaal: • het actief inzetten en ontwikkelen van: ○ open marktplaatsen en breed toegankelijke kanalen; ○ specialistische en/of nichekanalen voor schaarse en moeilijk invulbare profielen; • het actief ontwikkelen en onderhouden van een kwalitatief en divers leveranciers- en kandidatennetwerk, met expliciete aandacht voor toegang voor MKB en zelfstandigen; De in deze eis bedoelde informatie over sourcingstrategie, marktbenadering, ingezette kanalen en onderbouwing met data wordt, voor zover van toepassing, opgenomen in de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
-----	---

6. Risicobeheersing

23.	Beheersen en reduceren inhuurrisico's Opdrachtnemer richt processen zodanig in dat risico's actief worden beheerst en gecontroleerd.
24.	Verzekeringen, WTTA en compliance in de keten Opdrachtnemer waarborgt dat uitsluitend ZZP'ers en Toeleveranciers worden ingezet die voldoen aan toepasselijke wet- en regelgeving en beschikken over een geldige en passende beroepsaansprakelijkheidsverzekering en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, als harde voorwaarde voor inzet. Opdrachtnemer controleert voorafgaand aan de inzet en gedurende de looptijd van de inzet of deze verzekeringen aanwezig, geldig en toereikend zijn en legt dit vast in het dossier van de betreffende Flexibele arbeidskracht. In de Nadere overeenkomst wordt per inzet vastgesteld wat de minimale dekking dient te zijn van de beroepsaansprakelijkheidsverzekering en de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Deze dekking is passend bij de aard en omvang van de opdracht en in lijn met de VNG Model Algemene Inkoopvoorwaarden voor leveringen en diensten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Toeleveranciers beschikken over een geldige registratie of toelating, indien en voor zover dit op grond van wet- en regelgeving vereist is. Daarnaast waarborgt Opdrachtnemer dat Toeleveranciers voldoen aan relevante kwaliteits- en normeringskaders, waaronder – indien van toepassing – registratie in het SNA-register (NEN 4400-1 of NEN 4400-2) of een gelijkwaardig keurmerk. Opdrachtnemer monitort gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst of aan deze eisen wordt voldaan en onderneemt tijdig actie indien afwijkingen worden geconstateerd. De in deze eis bedoelde informatie over controles, geldigheid van verzekeringen, registraties, toelatingen, monitoring en geconstateerde afwijkingen wordt, voor zover van toepassing, opgenomen in de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
25.	Inzetduur en toetsing ZZP Opdrachtnemer hanteert geen vaste maximale inzetduur voor ZZP'ers, tenzij dit voortvloeit uit wet- en regelgeving. Opdrachtnemer toetst voorafgaand aan de inzet en periodiek gedurende de opdracht of sprake is en blijft van zelfstandig ondernemerschap en een juiste arbeidsrelatie. Langdurige inzet van ZZP'ers is toegestaan, mits Opdrachtnemer aantoonbaar maakt dat: • sprake is van een opdrachtrelatie en geen verkappt dienstverband; • de aard van de werkzaamheden en de wijze van uitvoering passen bij zelfstandig ondernemerschap; • de afspraken zijn vastgelegd in een geldige contractvorm die aansluit bij de op dat moment geldende fiscale regelgeving en handhavingspraktijk. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever proactief indien de inzetduur of invulling van de opdracht mogelijk leidt tot risico's op schijnzelfstandigheid en stelt, indien nodig, aanpassingen voor in de opdracht of contractvorm.

26.	Werkgeverschap uitzenden Opdrachtnemer waarborgt dat voor inzet van uitzendkrachten het formeel werkgeverschap volledig en compliant is ingericht via de betrokken Toeleverancier, inclusief naleving van alle wettelijke verplichtingen, loonbetaling, sociale lasten en arbeidsrechtelijke verplichtingen.
27.	Arbo en veiligheid Opdrachtnemer waarborgt dat voor uitzendkrachten wordt voldaan aan alle verplichtingen op grond van de Arbeidsomstandighedenwet, waaronder uitvoering van een risico-inventarisatie, verstrekking van benodigde middelen en adequate instructie.
28.	Verzuim Opdrachtnemer waarborgt dat ziekteverzuim van Flexibele arbeidskrachten conform wet- en regelgeving wordt afgehandeld en dat afspraken zijn ingericht over ziekmelding, begeleiding en vervanging. Opdrachtnemer instrueert Flexibele arbeidskrachten om ziekte of verhindering op de eerste ziektedag vóór 08.30 uur te melden bij Opdrachtnemer en bij de door de betreffende deelnemende Opdrachtgever aangewezen contactpersoon. Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de ziekmelding, draagt zorg voor de toepasselijke verzuimbegeleiding en wettelijke verplichtingen en informeert Opdrachtgever tijdig over de verwachte duur van de afwezigheid en de mogelijkheden voor continuïteit of vervanging. Daarbij worden geen medische gegevens of andere bijzondere persoonsgegevens aan Opdrachtgever verstrekt, tenzij dit wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is. Indien de Flexibele arbeidskracht niet in staat is zichzelf ziek te melden, draagt Opdrachtnemer zorg voor de melding aan Opdrachtgever.
29.	Faciliteiten en gelijke behandeling Voor ZZP'ers geldt dat uitsluitend die faciliteiten en middelen worden verstrekt die strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht, met inachtneming van de zelfstandige positie van de ZZP'er en ter voorkoming van een gezagsverhouding.

7. Systemen en procesondersteuning

30.	Vendor Management Systeem (VMS) Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de Raamovereenkomst gebruik van een Vendor Management Systeem (VMS) waarmee het volledige inhuurproces integraal wordt ondersteund. Het volledige proces, van aanvraag tot en met contractering, urenregistratie, accordering, dossiervorming en facturatie, vindt digitaal plaats binnen het VMS. Het VMS is web-based uitsluitend toegankelijk via persoonlijke accounts met inloggegevens en voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving. Het VMS is kosteloos toegankelijk voor Opdrachtgever en Toeleveranciers/ZZP'ers en kandidaten en is altijd en overal beschikbaar voor geautoriseerde gebruikers. Opdrachtnemer waarborgt dat het VMS minimaal de volgende processen ondersteunt: • het indienen en verwerken van inhuuraanvragen; • het selecteren en aanbieden van kandidaten; • het delen van voorstellen (cv's) met Opdrachtgever (via het systeem of beveiligde communicatie); • het vastleggen en beheren van Nadere overeenkomsten; • het voeren en beheren van digitale dossiers van Flexibele arbeidskrachten en Toeleveranciers; • urenregistratie, accordering en facturatie. Opdrachtnemer waarborgt dat alle administratieve handelingen met betrekking tot de inzet van Flexibele arbeidskrachten integraal via het VMS plaatsvinden en dat digitale dossiers volledig, actueel en inzichtelijk zijn voor Opdrachtgever. Functiescheiding en audittrail Opdrachtnemer richt het VMS zodanig in dat een controleerbare functiescheiding bestaat tussen tenminste het aanmaken en wijzigen van aanvragen, het aanbieden en selecteren van kandidaten, contractering, dossierbeheer, urenregistratie, accordering, facturatie en betaalbaarstelling. Rollen, bevoegdheden en autorisaties worden vooraf vastgelegd en volgens het beginsel van minimale toegang ingericht. Een gebruiker kan geen handelingen verrichten of goedkeuren die onverenigbaar zijn met zijn of haar rol, tenzij Opdrachtgever hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft verleend. Het VMS legt alle relevante handelingen, controles, mutaties, goedkeuringen, afwijzingen en autorisatiewijzigingen automatisch vast in een audittrail. De audittrail bevat tenminste: • de identiteit van de gebruiker; • datum en tijdstip van de handeling; • de uitgevoerde handeling; • de oorspronkelijke en gewijzigde gegevens; • de reden of toelichting bij de wijziging, indien van toepassing; • de verleende goedkeuring of afwijzing; • eventuele wijzigingen in rollen en autorisaties. De audittrail kan niet door reguliere gebruikers worden gewijzigd, verwijderd of overschreven en blijft gedurende de toepasselijke bewaartermijn raadpleegbaar. Opdrachtgever kan de audittrail zelfstandig raadplegen en in een gangbaar, machineleesbaar formaat exporteren voor interne controle, accountantscontrole, onderzoek en rechtmatigheidsverantwoording. Opdrachtnemer beoordeelt minimaal eenmaal per jaar en daarnaast bij iedere relevante functiewijziging of beëindiging van toegang of de toegekende rollen en autorisaties nog passend zijn. Onjuiste of niet langer noodzakelijke autorisaties worden onverwijld aangepast of ingetrokken. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
-----	--

31.	Digitaal dossier Opdrachtnemer waarborgt dat per inzet een volledig en controleerbaar dossier aanwezig is, bestaande uit tenminste: • Naam entiteit (met of zonder rechtspersoonlijkheid) conform inschrijving KvK; • KvK nummer, (in het geval van DGA's eventuele beheer BV's); • Uittreksel(s) KvK; • Registratie nr. SNA-register (indien aanwezig); • DBA-check (indien van toepassing); • Modelovereenkomst ZZP / tussenkomst ZZP (indien van toepassing); • Vastlegging van de uitgevoerde Waadi-check, inclusief datum van controle en resultaat. • Getekende geheimhoudingsverklaring • Getekende gedragsregels Opdrachtgever heeft via het VMS doorlopend inzicht in de volledigheid, actualiteit en status van de dossiers van Flexibele arbeidskrachten en Toeleveranciers. Opdrachtnemer toont per dossier welke verplichte documenten aanwezig zijn, welke controles zijn uitgevoerd, welke documenten of controles ontbreken en welke geldigheids- of vervaldata van toepassing zijn. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
32.	Wijzigingshistorie Nadere overeenkomsten Opdrachtnemer legt iedere door Opdrachtgever en Opdrachtnemer overeengekomen wijziging van een Nadere overeenkomst uiterlijk binnen twee (2) werkdagen vast in het VMS en in het digitale dossier. Dit betreft onder meer wijzigingen in de looptijd, de omvang van de inzet, het uurtarief, de functie of opdracht, de werklocatie, de kostenplaats, de projectcode, de contractvorm en overige contractuele afspraken. De wijzigingshistorie bevat tenminste: • de oorspronkelijke gegevens; • de gewijzigde gegevens; • de reden voor de wijziging; • de datum waarop de wijziging is overeengekomen; • de ingangsdatum van de wijziging; • de datum waarop de wijziging in het VMS is verwerkt; • de gebruiker die de wijziging heeft verwerkt; • de vereiste goedkeuringen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De volledige wijzigingshistorie blijft gedurende de toepasselijke bewaartermijn raadpleegbaar voor Opdrachtgever en mag niet door reguliere gebruikers worden verwijderd of overschreven. Iedere wijziging moet herleidbaar zijn tot de onderliggende schriftelijke afspraak of goedkeuring.

33.	Urenregistratie en accordering (alle contractvormen) Alle Flexibele arbeidskrachten registreren gewerkte uren in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. De inhurend leidinggevende van Opdrachtgever accordeert de gewerkte uren in dit systeem. Indien uitzendbureaus gebruikmaken van een eigen systeem voor urenregistratie, draagt Opdrachtnemer zorg voor: • een volledige en correcte koppeling met het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer, of • een alternatieve werkwijze waarbij alle uren centraal en uniform in het systeem van Opdrachtnemer worden vastgelegd en gecontroleerd. Uren kunnen uitsluitend worden gefactureerd nadat deze door Opdrachtgever zijn goedgekeurd in het systeem van Opdrachtnemer.
34.	Inrichting en beheer urenregistratiesysteem Het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer is functioneel, overzichtelijk en gebruikersvriendelijk ingericht en bevat actuele gegevens uit de Nadere overeenkomst, waaronder: • uurtarief en opslag; • aantal contracturen; • start- en einddatum; • kostenplaats en opdrachtgevergegevens; • projectcodes (indien van toepassing). Opdrachtnemer zorgt ervoor dat wijzigingen binnen twee (2) werkdagen worden verwerkt. Opdrachtnemer draagt zorg voor instructie aan gebruikers (Flexibele arbeidskrachten en leidinggevendenden), inclusief toegankelijke handleidingen of instructiemateriaal. Het systeem ondersteunt: • meervoudige accordering (bij meerdere projecten); • afkeur en correctie van uren met toelichting; • rolgebaseerde toegang tot gegevens.
35.	Procesbewaking en tijdigheid urenregistratie Opdrachtnemer bewaakt actief het registreren en accorderen van uren. Opdrachtnemer zorgt voor: • tijdige invoer door Flexibele arbeidskrachten; • signalering richting leidinggevendenden bij openstaande uren; Na afronding van het accorderingsproces genereert het systeem een digitaal urenoverzicht per Flexibele arbeidskracht, dat dient als prestatieverklaring voor facturatie. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.

8. Tariefstelling en financiën

36.	Tariefopbouw en all-in uurtarief (detachering en ZZP) Opdrachtnemer hanteert voor alle inzetten een all-in uurtarief, exclusief btw. Het uurtarief omvat alle kosten verbonden aan de inzet, waaronder in ieder geval reiskosten (woon-werkverkeer), verblijfskosten en overige kosten die samenhangen met de uitvoering van de opdracht. Het uurtarief zoals opgenomen in de Nadere overeenkomst betreft het totale door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te betalen uurtarief voor de inzet van de Flexibele arbeidskracht, bestaande uit het door de Toeleverancier of ZZP'er aangeboden uurtarief en de afzonderlijk inzichtelijk gemaakte opslag van Opdrachtnemer, exclusief btw.
37.	Toepassing WNT en maximumtarieven Opdrachtgever hanteert de Wet normering topinkomens (WNT) bij het vaststellen van maximale uurtarieven. Opdrachtgever heeft het recht om per aanvraag een maximumtarief vast te stellen. Indien afwijking van deze maximumtarieven gewenst is, wordt hiervoor een intern besluitvormingsproces doorlopen binnen de organisatie van Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert op verzoek van Opdrachtgever tijdig en volledig de benodigde informatie aan ter ondersteuning van deze besluitvorming.
38.	Opbouw van het inhuurtarief (detachering en ZZP) Het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer te betalen tarief bestaat uit de volgende componenten: 1. het uurtarief van de Flexibele arbeidskracht (zoals aangeboden door de Toeleverancier of ZZP'er); 2. de opslag van Opdrachtnemer voor intermediaire dienstverlening, waaronder in ieder geval werving, selectie, contractbeheer en overige overeengekomen dienstverlening; Opdrachtnemer maakt de opbouw van het tarief standaard inzichtelijk.

39.	Tariefopbouw uitzenden en all-in uurtarief Opdrachtnemer waarborgt dat tarieven voor de inzet van uitzendkrachten worden opgebouwd op basis van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de verplichtingen uit de Waadi en de inlenersbeloning. De door Opdrachtgever te betalen tarieven voor uitzendkrachten zijn all-in, exclusief btw, en omvatten alle kosten die verband houden met de inzet van de uitzendkracht, waaronder in ieder geval: • looncomponenten conform inlenersbeloning; • werkgeverslasten en reserveringen; • reiskosten (woon-werkverkeer); • eventuele verblijfskosten; • overige kosten die samenhangen met de inzet. Naast deze kostencomponenten wordt uitsluitend de overeengekomen omrekenfactor van de Toeleverancier en de opslag van Opdrachtnemer toegepast. Opdrachtnemer waarborgt dat geen uitzendleverancier wordt ingezet tegen een hogere omrekenfactor dan de voor de betreffende fase geldende maximale factor. Lagere omrekenfactoren zijn toegestaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om aanvullende vergoedingen, inhoudingen of financiële constructies toe te passen binnen de keten die leiden tot een hogere effectieve marge voor Toeleveranciers of Opdrachtnemer, waaronder kick-back fees, retourprovisies, bonussen, administratiekosten of andere niet-transparante inkomsten. Opdrachtnemer maakt bij iedere aanbieding van een uitzendkracht tenminste inzichtelijk: • all-in tarief Toeleverancier • marge Toeleverancier • MSP-opslag • totaal aangeboden uurtarief. Het uurtarief zoals bedoeld in deze Raamovereenkomst betreft het tarief dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer betaalt voor de inzet van de uitzendkracht.
-----	---

40.	Tariefstelling keten (detachering en ZZP) Voor de inzet van Flexibele arbeidskrachten via Toeleveranciers hanteert Opdrachtnemer per individuele Flexibele arbeidskracht een maximale marge voor de Toeleverancier van: • 15% over de eerste 1.600 daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever goedgekeurde uren; • 10% over alle daaropvolgende daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever goedgekeurde uren. Bij verlenging, wijziging of opvolgende inzet van dezelfde Flexibele arbeidskracht binnen de Raamovereenkomst loopt de urentelling voor de margestaffel door. De urentelling begint niet opnieuw bij een nieuwe of gewijzigde Nadere overeenkomst. Hiervan kan uitsluitend worden afgeweken indien Opdrachtgever dit vooraf schriftelijk bepaalt. De marge van de Toeleverancier is inbegrepen in het door de Toeleverancier aangeboden uurtarief (zijnde het uurtarief van de ZZP'er of de kostprijs bij detachering). De door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening gebrachte tarieven bestaan uit: • het door de Toeleverancier aangeboden uurtarief (inclusief de marge van de Toeleverancier); en • de opslag van Opdrachtnemer conform de Raamovereenkomst. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om aanvullende vergoedingen, inhoudingen of financiële constructies toe te passen binnen de keten die leiden tot een hogere effectieve marge voor Toeleveranciers of Opdrachtnemer, waaronder kick-back fees, retourprovisies, bonussen, administratiekosten of andere niet-transparante inkomsten. Opdrachtnemer biedt volledige transparantie in de opbouw van tarieven, marges en betrokken partijen en maakt deze standaard inzichtelijk voor Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht deze gegevens te (laten) controleren middels audits. Opdrachtnemer en Toeleveranciers verlenen hieraan volledige medewerking. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
41.	Kickbackfee Toeleveranciers bij inzet van ZZP'ers Indien een ZZP'er via een Toeleverancier langer dan 1.000 daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever goedgekeurde uren wordt ingezet binnen de looptijd van de Raamovereenkomst, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat eventuele vergoedingen, marges, kickbackafspraken of vergelijkbare financiële voordelen van de Toeleverancier voor de betreffende ZZP'er vanaf dat moment volledig vervallen. De volledige financiële opbrengst die hierdoor ontstaat, komt ten goede aan Opdrachtgever door een overeenkomstige verlaging van het aan Opdrachtgever in rekening gebrachte uurtarief. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan deze verlaging geheel of gedeeltelijk te compenseren door middel van andere opslagen, vergoedingen, retourprovisies, administratiekosten of andere directe of indirecte financiële constructies binnen de keten. Bij verlenging, wijziging of opvolgende inzet van dezelfde ZZP'er binnen de Raamovereenkomst loopt de urentelling door. De urentelling wordt niet opnieuw gestart bij een nieuwe of gewijzigde Nadere overeenkomst. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maken en vastleggen van de benodigde afspraken met Toeleveranciers om aan deze bepaling te voldoen. Op verzoek van Opdrachtgever maakt Opdrachtnemer inzichtelijk op welke wijze de tariefverlaging is gerealiseerd en verwerkt in het uurtarief. Opdrachtgever heeft het recht deze afspraken en de tariefopbouw te (laten) controleren middels audits. Opdrachtnemer en Toeleveranciers verlenen hieraan volledige medewerking. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.

42.	Indexering van tarieven en marges keten (detachering en ZZP) Indexering van tarieven vindt maximaal eenmaal per jaar plaats, per 1 januari, en uitsluitend na voorafgaande schriftelijke afstemming en goedkeuring door Opdrachtgever. Indexering is uitsluitend van toepassing op inzetten die zijn gestart vóór 1 september van het daaraan voorafgaande kalenderjaar. Voor inzetten gestart op of na 1 september van het voorgaande jaar vindt geen indexering plaats per eerstvolgende 1 januari. Verzoeken tot indexering dienen uiterlijk op 30 november voorafgaand aan het betreffende kalenderjaar schriftelijk door Opdrachtnemer te zijn ingediend bij Opdrachtgever. Verzoeken die na deze datum worden ingediend, worden niet in behandeling genomen voor het daaropvolgende jaar. Indexering van tarieven van Flexibele arbeidskrachten (ZZP of detachering) is slechts toegestaan indien deze aantoonbaar is gebaseerd op de CBS index Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100). De prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven jaarmutatie (3^e kwartaal). Als het CBS de publicatie van het prijsindexcijfer staakt, wordt in overleg aansluiting gezocht bij een vergelijkbare indexeringsmethode. Inhaalslagen voor niet toegepaste prijsaanpassingen zijn niet mogelijk. De marge van de Toeleverancier blijft ongewijzigd en wordt niet geïndexeerd.
43.	Inzicht in uitzendfase Opdrachtnemer maakt voor uitzendkrachten inzichtelijk in welke fase van de uitzendovereenkomst (A, B of C) de betreffende kracht zich bevindt en wat de eventuele gevolgen hiervan zijn voor inzet en kosten.

44.	Ketenbeheer, facturatie en betalingszekerheid Facturatie en betaling aan ZZP'ers en Toeleveranciers Deze bepaling ziet uitsluitend op de facturatie- en betalingsprocessen tussen Opdrachtnemer en de door hem ingeschakelde ZZP'ers, Toeleveranciers, onderaannemers en overige ketenpartners. De facturatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt geregeld in de Raamovereenkomst. Centrale facturatie en betalingsafwikkeling Opdrachtnemer draagt zorg voor de volledige administratieve, financiële en contractuele afwikkeling richting ZZP'ers, Toeleveranciers, onderaannemers en overige door hem ingeschakelde partijen. Het is ZZP'ers, Toeleveranciers, onderaannemers, gelieerde ondernemingen en overige door Opdrachtnemer ingeschakelde partijen niet toegestaan rechtstreeks aan Opdrachtgever te factureren voor werkzaamheden die onder deze Raamovereenkomst vallen. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor de correcte, tijdige en volledige verwerking van facturen van ZZP'ers en Toeleveranciers en voor de volledige financiële afwikkeling binnen de keten. Opdrachtnemer is verplicht alle door hem ingeschakelde ZZP'ers en Toeleveranciers te betalen uiterlijk binnen drie werkdagen nadat Opdrachtnemer de betreffende factuur heeft ontvangen, tenzij een kortere betalingstermijn is overeengekomen. De ontvangst van de betaling van Opdrachtgever door Opdrachtnemer vormt het enige toegestane ijkpunt voor deze betaaltermijn. Indien Opdrachtgever constateert dat Opdrachtnemer deze verplichting niet nakomt, stelt Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan schriftelijk in kennis. Bij een eerste constatering krijgt Opdrachtnemer een hersteltermijn van één werkdag om alsnog volledig en aantoonbaar aan de betalingsverplichting te voldoen. Bij een tweede of volgende constatering van niet-tijdige betaling verbeurt Opdrachtnemer, zonder nadere ingebrekestelling, een boete van € 2.500 per dag of gedeelte daarvan, tot een maximum van € 50.000, dat Opdrachtnemer in gebreke blijft de betreffende ZZP'er of Toeleverancier te betalen. Bij het bereiken van de maximale boete is Opdrachtnemer van rechtswege in verzuim zoals bedoeld in artikel 14 van de VNG Algemene Inkoopvoorwaarden. De in dit artikel opgenomen boete laat onverlet het recht van Opdrachtgever om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is dan de verbeurde boete. Opdrachtnemer kan geen beroep doen op verrekening, opschorting of enige andere beperking van zijn betalingsverplichting jegens ZZP'ers en Toeleveranciers ter voorkoming van de boete als bedoeld in dit artikel. Het staat Opdrachtnemer vrij om ZZP'ers en Toeleveranciers eerder te betalen, maar niet later dan de hiervoor genoemde termijn. Opdrachtnemer mag betalingen niet uitstellen vanwege interne administratieve processen, goedkeuringsprocedures, liquiditeitsbeheer of andere bedrijfsinterne redenen. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan kosten, vergoedingen, inhoudingen of rentetoeslagen van welke aard dan ook in rekening te brengen bij ZZP'ers en/of Toeleveranciers in verband met betaaltermijnen, versnelde betaling, factoringconstructies of andere betalingsvoorwaarden. Opdrachtnemer controleert vóór de eerste betaling aan een ZZP'er of Toeleverancier, en vervolgens bij iedere wijziging van betaalgegevens, of de naam van de begunstigde, het bankrekeningnummer en de contractuele rechthebbende overeenstemmen met de geverifieerde gegevens in het digitale dossier.
-----	--

	Wijzigingen van betaalgegevens worden uitsluitend verwerkt nadat Opdrachtnemer de wijziging aantoonbaar heeft geverifieerd overeenkomstig een schriftelijk vastgelegde fraude- en veiligheidsprocedure. De verificatie wordt uitgevoerd via een onafhankelijk controlekanaal en wordt, inclusief datum, uitvoerder en uitkomst, vastgelegd in het digitale dossier. Totdat de verificatie is afgerond, vindt geen betaling naar het gewijzigde bankrekeningnummer plaats. Op verzoek van Opdrachtgever toont Opdrachtnemer aantoonbaar aan dat aan de in deze bepaling opgenomen betalingsverplichtingen is voldaan. Opdrachtgever heeft het recht deze verplichtingen te (laten) controleren middels audits. Opdrachtnemer en betrokken ZZP'ers en Toeleveranciers verlenen hieraan volledige medewerking. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
45.	Betalingsstructuur en derdengeldenrekening Opdrachtnemer richt de betalingsstromen zodanig in dat vergoedingen voor Flexibele arbeidskrachten en Toeleveranciers gescheiden blijven van de eigen middelen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer maakt hierbij gebruik van een derdengeldenrekening of een daarmee vergelijkbare, afgescheiden betalingsstructuur, waarbij gelden bestemd voor Toeleveranciers en Flexibele arbeidskrachten buiten het vermogen van Opdrachtnemer worden gehouden. De opslag van Opdrachtnemer wordt administratief gescheiden gehouden van de vergoedingen voor inzet van Flexibele arbeidskrachten.
46.	Scheiding van tarieven Opdrachtnemer maakt in de tarieven expliciet onderscheid tussen: • het uurtarief van de Flexibele arbeidskracht; en • de opslag van Opdrachtnemer voor dienstverlening. Deze componenten worden separaat inzichtelijk gemaakt in aanbiedingen, facturatie en, voor zover van toepassing, in de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
47.	Uitsluiting factoring door Opdrachtnemer Het is Opdrachtnemer niet toegestaan vorderingen die voortvloeien uit deze Raamovereenkomst te cederen, verpanden of anderszins over te dragen aan derden, waaronder factoringmaatschappijen, financiers of andere kredietverstrekkers. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan gebruik te maken van factoring, asset based lending, verpanding van vorderingen of andere financieringsconstructies ten aanzien van vorderingen die voortvloeien uit deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer mag deelname van Toeleveranciers of ZZP'ers niet afhankelijk stellen van het gebruik van factoring, verpanding of andere financieringsconstructies. Opdrachtnemer mag geen betalingsvoorwaarden hanteren richting Toeleveranciers of ZZP'ers die ongunstiger zijn dan de betalingsvoorwaarden zoals overeengekomen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Financiering van loonkosten en vergoedingen van Flexibele arbeidskrachten is de verantwoordelijkheid van de partij die de Flexibele arbeidskracht contracteert of in dienst heeft.

9. Implementatie en migratie

48.	Implementatiemanager en aansturing Opdrachtnemer stelt direct na het sluiten van de Raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor de uitvoering en coördinatie van alle implementatieactiviteiten. De implementatiemanager heeft minimaal drie (3) vergelijkbare implementatietrajecten begeleid en heeft voldoende mandaat om besluiten te nemen en de implementatie te sturen. Aan de zijde van Opdrachtgever wordt de regionale contract- en leveranciersmanager als aanspreekpunt beschikbaar gesteld voor afstemming en begeleiding van de implementatie. De implementatiemanager van Opdrachtnemer werkt nauw samen met deze vertegenwoordiger van Opdrachtgever. Voor de implementatie worden geen separate kosten in rekening gebracht; deze maken onderdeel uit van de overeengekomen opslag.
49.	Nadere overeenkomsten en contractinrichting Opdrachtnemer stelt tijdens de implementatie conceptmodellen op voor overeenkomsten voor de inzet van Flexibele arbeidskrachten, waaronder detachering, ZZP-inzet en uitzenden. De overeenkomst voor ZZP-inzet is gebaseerd op een door de Belastingdienst goedgekeurde modelovereenkomst. Voor de inzet van uitzendkrachten wordt een overeenkomst gehanteerd die voldoet aan de toepasselijke wet- en regelgeving. De door Opdrachtnemer opgestelde modellen worden vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan Opdrachtgever en worden na goedkeuring gehanteerd.
50.	Continuïteit en overgang van dienstverlening Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat na afronding van de implementatie een continue en ononderbroken uitvoering van het inhuurproces is geborgd. Opdrachtnemer werkt actief mee aan de uitfasering van de bestaande contracten van de vertrekkende opdrachtnemer, de migratie van de lopende inhuur en de communicatie met Toeleveranciers en Flexibele arbeidskrachten. Bestaande Nadere overeenkomsten en lopende inzet worden niet tussentijds beëindigd, maar worden op natuurlijke wijze uitgefaseerd. Bij verlenging of vervanging van bestaande inzet worden deze aanvragen via Opdrachtnemer in de markt gezet conform de afspraken in deze Raamovereenkomst. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige overgang, waarbij continuïteit van inzet, kennisoverdracht en stabiliteit van dienstverlening centraal staan.
51.	Exit, gegevensoverdracht en opvolgende aanbesteding Opdrachtnemer waarborgt bij beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst een beheerste, tijdige en volledige overdracht van de dienstverlening aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen opvolgende dienstverlener. Opdrachtnemer bewaart alle dossiers, documenten en gegevens gedurende de toepasselijke wettelijke bewaartermijnen en zolang deze redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering, verantwoording en controle van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer draagt alle daarvoor in aanmerking komende gegevens, documenten, rapportages, dossierinformatie, transacties en auditinformatie kosteloos, volledig en veilig over in een door Opdrachtgever te bepalen gangbaar, machineleesbaar en bruikbaar digitaal formaat. De overdracht omvat tevens de onderlinge relaties tussen aanvragen, kandidaten, Nadere overeenkomsten, uren, facturen, Toeleveranciers en dossiers en is niet afhankelijk van aanvullende licenties of programmatuur van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer krijgt een hersteltermijn van vijf (5) werkdagen om alsnog volledig aan de verplichting te voldoen.

Bij een tweede of volgende constatering van niet-tijdige oplevering of niet-tijdige actualisatie van het exitplan verbeurt Opdrachtnemer, zonder nadere ingebrekestelling, een boete van € 1.000 (duizend euro) per dag of gedeelte daarvan dat Opdrachtnemer in gebreke blijft het exitplan op te stellen, aan te leveren of te actualiseren conform de eisen van Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer tekortschiet in de uitvoering van het exitplan of de transitie, waaronder begrepen het niet tijdig of niet volledig overdragen van informatie, systemen, dossiers of andere relevante middelen, verbeurt Opdrachtnemer eveneens een boete van € 1.000 (duizend euro) per dag dat de tekortkoming voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtgever om aanvullende schadevergoeding te vorderen.

De in dit artikel opgenomen boetes laten onverlet het recht van Opdrachtgever om volledige schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijk geleden schade hoger is dan de verbeurde boete.

Opdrachtnemer kan geen beroep doen op opschorting, verrekening of enige andere beperking van zijn verplichtingen onder dit artikel.

Exitplan en transitie

Opdrachtnemer stelt uiterlijk zes (6) maanden vóór afloop van de Raamovereenkomst, of zoveel eerder als Opdrachtgever daarom verzoekt, een exitplan op en legt dit ter beoordeling voor aan Opdrachtgever. Het exitplan beschrijft de wijze waarop Opdrachtnemer de dienstverlening zorgvuldig, tijdig, volledig en controleerbaar overdraagt aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aangewezen opvolgende dienstverlener.

Het exitplan bevat tenminste:

- een planning met mijlpalen, afhankelijkheden en kritieke overdrachtsmomenten;
- de rollen, verantwoordelijkheden en contactpersonen van Opdrachtnemer, Opdrachtgever en, indien bekend, de opvolgende dienstverlener;
- de wijze van overdracht en migratie van gegevens, documenten, dossiers, audittrails, rapportages en relevante managementinformatie;
- een overzicht van lopende aanvragen, lopende selectietrajecten, voorgestelde kandidaten, lopende inzetten, Nadere overeenkomsten, verlengingen en voorgenomen beëindigingen;
- een overzicht van nog te factureren uren, openstaande facturen, betwiste posten, correcties, creditnota's en de betaalstatus richting Toeleveranciers en ZZP'ers;
- de communicatieaanpak richting Toeleveranciers, ZZP'ers, Flexibele arbeidskrachten en betrokken functionarissen van Opdrachtgever;
- de risico's voor continuïteit, gegevensintegriteit, rechtmatigheid, facturatie en betaling, inclusief de door Opdrachtnemer te treffen beheersmaatregelen;
- de wijze waarop volledigheid, juistheid en bruikbaarheid van de overgedragen gegevens worden geverifieerd en door Opdrachtgever kunnen worden geaccepteerd.

Opdrachtnemer werkt gedurende een door Opdrachtgever te bepalen redelijke transitieperiode volledig mee aan de overdracht aan Opdrachtgever of de opvolgende dienstverlener. Opdrachtnemer onthoudt zich van iedere handeling of nalatigheid die de overgang naar Opdrachtgever of een opvolgende dienstverlener belemmert, vertraagt of afhankelijk maakt van aanvullende voorwaarden, licenties, kosten of medewerking die niet uitdrukkelijk in de Raamovereenkomst zijn overeengekomen.

De overdracht vindt plaats binnen een vooraf met Opdrachtgever vastgestelde termijn, met waarborging van continuïteit, gegevensintegriteit, vertrouwelijkheid en naleving van de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan verificatie van de volledigheid en bruikbaarheid van de overgedragen gegevens en herstelt geconstateerde tekortkomingen onverwijld.

	Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek van Opdrachtgever tijdig en volledig medewerking aan de voorbereiding, uitvoering en implementatie van een opvolgende aanbesteding. Opdrachtnemer verstrekt daartoe alle relevante, niet-concurrentiegevoelige operationele en managementinformatie die redelijkerwijs nodig is voor een zorgvuldige aanbesteding en overgang, waaronder volumes, aantallen aanvragen en plaatsingen, contractvormen, doorlooptijden, tarieven, opslagen, leveranciersspreiding en dossierstatussen. Alle in deze eis genoemde werkzaamheden maken onderdeel uit van de dienstverlening en leiden niet tot aanvullende kosten voor Opdrachtgever. De in deze eis bedoelde gegevens, documenten, rapportages, dossierinformatie, transacties, auditinformatie en operationele en managementinformatie worden, voor zover van toepassing, verstrekt overeenkomstig de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
--	--

10. Aanvraag en selectie van kandidaten

52.	Integraal proces van aanvraag tot en met rapportage Opdrachtnemer waarborgt een integraal, digitaal en controleerbaar proces vanaf het indienen van een Nadere uitvraag tot en met selectie, gunning, contractering, start, urenregistratie, accordering, facturatie, betaling aan Toeleveranciers en ZZP'ers, dossiervorming en rapportage. Opdrachtnemer bewaakt de voortgang van iedere processtap en zorgt ervoor dat Opdrachtgever op ieder moment inzicht heeft in de status, verantwoordelijke partij, openstaande acties en termijnen.
53.	Regie op het inhuurproces Opdrachtnemer voert regie over het volledige proces van aanvraag tot en met plaatsing en afhandeling van Flexibele arbeidskrachten. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle betrokken partijen tijdig en volledig worden ondersteund en geattendeerd op noodzakelijke acties, waaronder het indienen en accorderen van uren, het ondertekenen van overeenkomsten en het aanleveren van benodigde documenten. Opdrachtnemer bewaakt actief de voortgang en kwaliteit van het proces.
54.	Ondersteuning van het aanvraagproces Opdrachtnemer houdt er rekening mee dat binnen een deelnemende Opdrachtgever meerdere functionarissen betrokken kunnen zijn bij het aanvraag-, selectie-, contracterings-, accorderings- en facturatieproces. Opdrachtnemer richt de dienstverlening, procesondersteuning en het VMS zodanig in dat betrokken functionarissen, ieder vanuit hun eigen rol, bevoegdheden en verantwoordelijkheden, effectief kunnen samenwerken binnen het inhuurproces. Opdrachtnemer ondersteunt de betrokken functionarissen actief bij de afstemming, voortgangsbewaking en uitvoering van het proces en draagt er zorg voor dat relevante informatie tijdig beschikbaar wordt gesteld aan de juiste contactpersonen binnen de deelnemende Opdrachtgever.
55.	Netwerkkandidaten Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om een potentiële kandidaat (Netwerkkandidaat) aan te dragen bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer beoordeelt of deze kandidaat voldoet aan de eisen en geschikt is voor de betreffende aanvraag en neemt deze, indien passend, op in de reguliere selectieprocedure. Opdrachtnemer verzorgt voor netwerkkandidaten de volledige dienstverlening conform de afspraken uit de Raamovereenkomst en de Nadere overeenkomst, op gelijke wijze als bij overige kandidaten.

56.	Eigen werving door Opdrachtgever Van directe inzet van door Opdrachtgever aangedragen kandidaten zonder toepassing van de reguliere selectieprocedure is in beginsel geen sprake. In uitzonderlijke gevallen kan Opdrachtgever besluiten een door haar aangedragen kandidaat rechtstreeks in te zetten. Opdrachtnemer wordt in deze gevallen betrokken bij de inzet en verzorgt de contractering en verdere afhandeling conform de afspraken uit de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking. Opdrachtgever stimuleert kandidaten en Toeleveranciers uit het eigen netwerk zich aan te melden bij Opdrachtnemer, zodat deze kunnen deelnemen aan de reguliere marktbenadering en selectieprocedure.
57.	Afwijkingsprocedure bij geconstateerde compliance- of rechtmatigheidsrisico's Indien Opdrachtnemer constateert dat de voorgenomen inzet van een kandidaat risico's met zich brengt op het gebied van rechtmatigheid, fiscale wetgeving, arbeidswetgeving, DBA-, WTTA- of overige relevante wet- en regelgeving, wordt hiervan voorafgaand aan de inzet schriftelijk melding gemaakt aan Opdrachtgever. Inzet van de betreffende kandidaat kan uitsluitend plaatsvinden indien Opdrachtgever besluit het negatieve advies niet op te volgen. In dat geval geldt de volgende procedure: 1. De aanvrager stelt een gemotiveerd verzoek tot afwijking op. 2. Het verzoek wordt vergezeld van het schriftelijke negatieve advies van Opdrachtnemer en HR. 3. Het verzoek tot afwijking dient voorafgaand aan de inzet schriftelijk te worden goedgekeurd door de gemeentesecretaris of directeur. 4. De regionale contract- en leveranciersmanager wordt in alle gevallen betrokken bij de beoordeling en besluitvorming. Zonder de in dit artikel genoemde schriftelijke goedkeuring mag de kandidaat niet worden ingezet.
58.	Tariefadvies bij aanvragen Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever bij iedere aanvraag over een passend en marktconform uurtarief. Opdrachtgever heeft het recht om per aanvraag een maximumtarief vast te stellen. Opdrachtnemer waarborgt dat voorgestelde kandidaten binnen dit tarief worden aangeboden, tenzij vooraf anders is overeengekomen.
59.	Opschaling marktbenadering bij onvoldoende aanbod (uitzenden) Indien binnen het uitzenddomein onvoldoende passende kandidaten beschikbaar zijn, schaaft Opdrachtnemer de marktbenadering op en zet de aanvraag breder uit binnen de beschikbare leveranciersketen, waaronder detacheringspartijen en ZZP-markt, voor zover passend binnen wet- en regelgeving en de aard van de opdracht. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever actief over een passende contractvorm en marktbenadering in relatie tot beschikbaarheid, risico's en doelmatigheid.
60.	Advies bij formulering van aanvragen Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever actief bij het opstellen en formuleren van aanvragen, zodat deze aansluiten bij de geldende wet- en regelgeving en de uitgangspunten van open, transparante en non-discriminatoire marktbenadering. Opdrachtnemer ziet erop toe dat aanvragen zodanig worden geformuleerd dat geen groepen van potentiële kandidaten of Toeleveranciers op voorhand worden uitgesloten, tenzij dit objectief gerechtvaardigd en proportioneel is. Indien Opdrachtnemer constateert dat een aanvraag mogelijk in strijd is met wet- en regelgeving of onbedoeld marktpartijen uitsluit, treedt Opdrachtnemer hierover in overleg met Opdrachtgever en doet een passend aanpassingsvoorstel.

61.	Selectie van kandidaten Opdrachtnemer selecteert kandidaten op basis van een inhoudelijke beoordeling van geschiktheid, ervaring en prijs-kwaliteitverhouding, met inachtneming van de beginselen van gelijke behandeling, proportionaliteit en transparantie. De selectie van kandidaten vindt niet uitsluitend plaats op basis van trefwoorden of administratieve matching. Opdrachtnemer maakt een zelfstandige, professionele afweging bij de beoordeling van de geschiktheid van kandidaten. Opdrachtnemer motiveert de afwijzing van iedere voorgestelde kandidaat op objectieve, verifieerbare en non-discriminatoire gronden, met inachtneming van toepasselijke privacywetgeving. De motivering is zodanig concreet dat herleidbaar is op welke punten de kandidaat niet voldoet aan de in de Nadere uitvraag gestelde eisen en selectiecriteria. Deze motivering wordt vastgelegd in het dossier en is beschikbaar voor de betreffende Toeleverancier en Opdrachtgever.
62.	Voorstellen van kandidaten Opdrachtnemer levert per aanvraag minimaal drie (3) en maximaal vijf (5) passende kandidaten aan. Opdrachtnemer verricht voorafgaand aan het voorstellen van kandidaten een zorgvuldige voorselectie, waaronder tenminste een intakegesprek met de kandidaat — telefonisch, digitaal of fysiek — om geschiktheid, beschikbaarheid en motivatie te verifiëren. Deze voorselectie en intake worden uitgevoerd door Opdrachtnemer zelf en worden niet overgelaten aan Toeleveranciers. Toetsing ZZP-inzet voorafgaand aan het voorstellen Nadere uitvragen worden niet uitsluitend vanwege de beoogde contractvorm op voorhand gesloten voor ZZP'ers. Hiervan kan uitsluitend worden afgeweken indien Opdrachtgever op basis van de aard, inhoud en inrichting van de opdracht objectief en gemotiveerd vaststelt dat inzet als zelfstandige niet passend of niet rechtmatig uitvoerbaar is. Voordat Opdrachtnemer een ZZP'er aan Opdrachtgever voorstelt, voert Opdrachtnemer een integrale en gedocumenteerde toets uit op de voorgenomen inzet aan de hand van de op dat moment geldende wet- en regelgeving, jurisprudentie en handhavingspraktijk met betrekking tot de kwalificatie van de arbeidsrelatie. Daarbij beoordeelt Opdrachtnemer alle relevante feiten en omstandigheden in onderlinge samenhang, waaronder in ieder geval: • de aard en duur van de werkzaamheden; • de wijze waarop de werkzaamheden en werktijden worden bepaald; • de organisatorische inbedding; • de verplichting tot persoonlijke uitvoering; • de wijze van contractering en beloning; • het commerciële risico; • het ondernemerschap van de ZZP'er. Opdrachtnemer legt de uitgevoerde toets, de gebruikte criteria, de relevante feiten en omstandigheden, de uitkomst en de motivering daarvan vast in het digitale dossier. Indien uit de integrale toets objectief en gemotiveerd blijkt dat de voorgenomen inzet naar redelijke verwachting als arbeidsovereenkomst zal worden gekwalificeerd of niet rechtmatig als zelfstandige kan worden uitgevoerd, stelt Opdrachtnemer de ZZP'er niet aan Opdrachtgever voor. Van deze uitkomst kan niet worden afgeweken via de afwijkingsprocedure inzake compliance- en rechtmatigheidsrisico's. Opdrachtnemer informeert de aanbieder gemotiveerd over de uitkomst en adviseert, indien mogelijk, over een passende alternatieve contractvorm. Opdrachtnemer herhaalt de toets vóór de start van de inzet, vervolgens minimaal eenmaal per zes (6) maanden en daarnaast onverwijld zodra de feiten, omstandigheden, werkzaamheden of wijze van uitvoering wijzigen. Indien uit een herbeoordeling blijkt dat de inzet niet langer rechtmatig als zelfstandige kan worden uitgevoerd, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever onmiddellijk en adviseert Opdrachtnemer over beëindiging, aanpassing van de opdracht of toepassing van een passende alternatieve contractvorm.

	Een voorstel bevat in ieder geval: • beschikbaarheid; • uurtarief; • relevante werkervaring; • opleidingsniveau; • motivatie; • eventuele referenties; • de datum waarop en de wijze waarop (telefonisch, digitaal of fysiek) de kandidaat door Opdrachtnemer is gesproken; • de naam of functie van de medewerker van Opdrachtnemer die het gesprek met de kandidaat heeft gevoerd. Opdrachtnemer waarborgt dat uitsluitend passende kandidaten worden voorgedragen. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
63.	Doorlooptijd en voorsteltermijn Opdrachtnemer bevestigt binnen één (1) werkdag de ontvangst van een aanvraag en stemt waar nodig de inhoud en planning af met Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de aanvraag minimaal drie (3) of maximaal vijf (5) passende kandidaten aan. In overleg met de aanvrager kan deze termijn, afhankelijk van de aard, complexiteit of schaarste van de aanvraag, gemotiveerd worden aangepast. Deze aangepaste termijn wordt vooraf afgesteld en vastgelegd. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voorgestelde kandidaten binnen vijf (5) werkdagen na het aanbieden van de kandidaten beschikbaar zijn voor een selectiegesprek, tenzij anders overeengekomen. Bij spoedaanvragen kunnen kortere termijnen worden afgesproken in overleg met Opdrachtgever. Indien geen geschikte kandidaten beschikbaar zijn, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig en onderbouwd over de voortgang, de genomen acties en de reden waarom geen passend aanbod kon worden gedaan. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
64.	Onvoldoende aanbod en afwijking van proces Indien de door Opdrachtnemer voorgestelde kandidaten naar het oordeel van Opdrachtgever niet voldoen aan de gestelde eisen, zet Opdrachtnemer de aanvraag opnieuw uit en onderneemt aanvullende acties om tot een passend aanbod te komen. Indien Opdrachtnemer niet of niet binnen de overeengekomen termijn in staat is om passende kandidaten aan te bieden, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om buiten Opdrachtnemer om kandidaten te betrekken. Opdrachtnemer verleent hieraan volledige medewerking. In deze gevallen wordt de betreffende kandidaat alsnog via Opdrachtnemer ondergebracht en gecontracteerd, en vindt de verdere afhandeling plaats conform de afspraken uit de Raamovereenkomst. In dergelijke gevallen vindt besluitvorming hierover plaats door Opdrachtgever en wordt Opdrachtnemer hierover geïnformeerd.

65.	Controle van gegevens en documenten Opdrachtnemer controleert vooraf de juistheid en volledigheid van relevante gegevens, waaronder diploma's, referenties en verplicht gestelde documenten. Opdrachtnemer waarborgt dat de Flexibele arbeidskracht vóór aanvang van de werkzaamheden alle verklaringen ondertekent en alle vergunningen, diploma's, certificaten, registraties en overige documenten aanlevert die op grond van wet- en regelgeving, de toepasselijke cao, de functie of de tewerkstelling bij Opdrachtgever zijn vereist. Hieronder vallen onder meer, indien van toepassing: een geldige Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG); • geheimhoudingsverklaringen; • integriteits- of gedragscodes; • beroepsregistraties; • diploma's en certificeringen; • overige functie- of opdrachtspecifieke documenten. Opdrachtnemer verifieert de aanwezigheid en geldigheid van deze documenten vóór aanvang van de werkzaamheden en legt deze vast in het digitale dossier. Opdrachtnemer waarborgt dat uitsluitend kandidaten worden voorgesteld die voldoen aan de in de aanvraag gestelde minimale eisen.
66.	Identificatie, werk- en verblijfsrecht Opdrachtnemer controleert en registreert vóór aanvang van de werkzaamheden de identiteit van iedere Flexibele arbeidskracht. Opdrachtnemer waarborgt dat iedere Flexibele arbeidskracht beschikt over een geldig identiteitsdocument en, indien van toepassing, geldige verblijfs- en werkvergunningen conform de Wet arbeid vreemdelingen, de Wet op de identificatieplicht en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer verifieert voorafgaand aan de inzet de geldigheid van deze documenten en legt de controle en de relevante gegevens vast in het digitale dossier. Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden aanvullende documenten, verklaringen, vergunningen, diploma's, certificeringen, registraties of screenings vereist zijn, waarborgt Opdrachtnemer dat deze vóór aanvang van de werkzaamheden aanwezig, geldig en gecontroleerd zijn. Hieronder vallen onder meer, indien van toepassing: • Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG); • geheimhoudingsverklaring; • gedragscode of integriteitsverklaring; • diploma's en certificaten; • beroepsregistraties; • verblijfs- en werkvergunningen. Een Flexibele arbeidskracht mag uitsluitend starten nadat aan de in deze bepaling genoemde vereisten is voldaan.
67.	Start van inzet Opdrachtnemer waarborgt dat voorgestelde kandidaten bij gunning beschikbaar zijn en kunnen starten op de overeengekomen startdatum, tenzij sprake is van overmacht.
68.	Contact met Toeleveranciers Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om direct contact te onderhouden met Toeleveranciers. Opdrachtnemer beperkt dit contact niet en faciliteert een open, transparante samenwerking tussen Opdrachtgever en leveranciers.

11. Proces na selectiebeslissing tot start Flexibele arbeidskracht

69.	Contractering en ketenmodel Per inzet van een Flexibele arbeidskracht sluiten Opdrachtgever en Opdrachtnemer een Nadere overeenkomst. Opdrachtnemer sluit op haar beurt met Toeleveranciers overeenkomsten op basis van het tussenkomstmodel / modelovereenkomst en treedt hierbij op als contractuele opdrachtgever richting de Toeleverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste contractuele inrichting van de keten en waarborgt dat risico's met betrekking tot keten- en inleenaansprakelijkheid worden gemitigeerd.
70.	Contractuele beperkingen richting kandidaat Opdrachtnemer en Toeleveranciers leggen gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en Nadere overeenkomsten geen concurrentiebedingen, relatiebedingen of andere voorwaarden op aan Flexibele arbeidskrachten die de inzet bij Opdrachtgever kunnen beperken.
71.	Contractering ZZP'ers en naleving arbeidsrelatie Opdrachtnemer contracteert een ZZP'er uitsluitend op basis van een schriftelijke overeenkomst die aansluit bij de aard, inhoud en beoogde feitelijke uitvoering van de opdracht en voldoet aan de op dat moment geldende wet- en regelgeving, jurisprudentie, fiscale regelgeving en handhavingspraktijk. Indien gebruik wordt gemaakt van een door de Belastingdienst beoordeelde modelovereenkomst, waarborgt Opdrachtnemer dat de daarin opgenomen bepalingen passend zijn voor de concrete opdracht en daadwerkelijk worden nageleefd bij de uitvoering daarvan. Opdrachtnemer waarborgt dat de contractuele afspraken en de feitelijke uitvoering met elkaar overeenstemmen. Indien relevante wet- en regelgeving, jurisprudentie, handhavingspraktijk of de wijze van uitvoering wijzigt, beoordeelt Opdrachtnemer of aanpassing van de overeenkomst, opdracht of contractvorm noodzakelijk is en informeert Opdrachtgever hierover onverwijld. Deze verplichting geldt naast de voorafgaande en periodieke toetsing van de ZZP-inzet.
72.	Start Flexibele Arbeidskracht Na selectie en gunning van een kandidaat verstrekt Opdrachtnemer tijdig aan de betreffende deelnemende Opdrachtgever de voor de inhuur benodigde gegevens, waaronder in ieder geval: • naam van de Flexibele arbeidskracht; • naam van de Toeleverancier (indien van toepassing); • contractvorm (ZZP, detachering of uitzenden); • startdatum; • einddatum; • eventuele verlengingsopties; • omvang van de inzet (uren per week); • uurtarief; • kostenplaats, projectcode of andere administratieve referenties indien door Opdrachtgever vereist.

	Opdrachtnemer stemt de wijze, het moment en het formaat van deze gegevensverstrekking af op de administratieve processen van de betreffende deelnemende Opdrachtgever. Opdrachtnemer waarborgt dat de Flexibele arbeidskracht vóór aanvang van de werkzaamheden aantoonbaar wordt geïnstrueerd over de voor de betreffende deelnemende Opdrachtgever en werklocatie geldende werklocatie(s) en werktijden, toegangs- en beveiligingsprocedures, huisregels, voorschriften voor informatiebeveiliging, meldprocedures en relevante contactpersonen. Opdrachtnemer legt in het digitale dossier vast dat deze instructie tijdig is verstrekt.
73.	Looptijd en verlenging Nadere overeenkomsten De looptijd van een Nadere overeenkomst wordt vastgesteld conform de termijn zoals opgenomen in de Nadere uitvraag, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Indien in de Nadere uitvraag één of meer verlengingsopties zijn opgenomen, wordt de Nadere overeenkomst na afloop van de lopende termijn automatisch verlengd voor de betreffende verlengingsperiode, tenzij Opdrachtgever uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan het einde van de lopende inzet schriftelijk aan Opdrachtnemer kenbaar maakt geen gebruik te willen maken van de verlengingsoptie. Opdrachtnemer waarborgt dat de Flexibele arbeidskracht de werkzaamheden gedurende een dergelijke verlenging kan voortzetten. Bij verlenging van een Nadere overeenkomst blijft het uurtarief ongewijzigd, tenzij sprake is van een vooraf goedgekeurde indexering conform de bepalingen in dit Programma van Eisen, dan wel van aantoonbare en verplichte aanpassingen als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving of cao-bepalingen (zoals de Cao Gemeenten of Cao SGO).
74.	Tussentijdse beëindiging Opdrachtgever heeft het recht om een Nadere overeenkomst tussentijds te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van één (1) kalendermaand, zonder dat sprake is van schadeplichtigheid richting Opdrachtnemer. Van de opzegtermijn van één (1) kalendermaand kan worden afgeweken in geval van disfunctioneren of het niet leveren van het overeengekomen resultaat. Indien Opdrachtgever binnen de eerste vijf (5) werkdagen na aanvang van de inzet objectief en gemotiveerd vaststelt dat de Flexibele arbeidskracht niet voldoet aan de in de Nadere uitvraag gestelde eisen of aantoonbaar ongeschikt is voor de overeengekomen werkzaamheden, is Opdrachtgever gerechtigd de Nadere overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen. Opdrachtgever is in dat geval uitsluitend de daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever goedgekeurde uren verschuldigd. Opdrachtnemer brengt geen aanvullende beëindigings-, wervings-, selectie- of vervangingskosten in rekening. Op verzoek van Opdrachtgever biedt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een passende vervangende kandidaat aan. Deze bepaling laat het recht van Opdrachtgever om een Nadere overeenkomst wegens disfunctioneren of het niet leveren van het overeengekomen resultaat ook na de eerste vijf (5) werkdagen tussentijds te beëindigen onverlet. In dat geval treden partijen in overleg over de beëindiging, de continuïteit van de werkzaamheden en, indien gewenst, een passende vervanging.

75.	Beëindiging en vervanging vanuit Opdrachtnemer Opdrachtnemer en Flexibele arbeidskracht kunnen een Nadere overeenkomst uitsluitend met voorafgaande instemming van Opdrachtgever beëindigen. Indien vervanging noodzakelijk is, draagt Opdrachtnemer zorg voor het aanbieden van een gelijkwaardige kandidaat. De vervanging vindt plaats onder dezelfde contractuele voorwaarden en tegen hetzelfde uurtarief. Vervanging leidt in geen geval tot een verhoging van het uurtarief. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de Nadere overeenkomst te beëindigen indien geen passende vervanging wordt geboden.
-----	--

12. KPI's

Opdrachtnemer stuurt actief op de overeengekomen KPI's en rapporteert hierover per kwartaal aan Opdrachtgever. De dienstverlening voldoet minimaal aan de volgende KPI's.

76.	Kern-KPI's en stuur-KPI's Partijen onderscheiden kern-KPI's en stuur-KPI's. Kern-KPI's zijn: • doorlooptijd eerste passende kandidaat; • naleving wet- en regelgeving; • markttoegang en open publicatie; • onafhankelijkheid en leveranciersspreiding. Deze KPI's zijn contractueel bindend en leidend voor beoordeling van de dienstverlening. Overige KPI's worden aangemerkt als stuur-KPI's en dienen ter ondersteuning van de continue verbetering van de dienstverlening, zonder directe contractuele sancties, tenzij anders overeengekomen.
77.	Markttoegang en publicatiebereik (kern-KPI) De mate waarin Nadere uitvragen op een open, transparante en voor de markt toegankelijke wijze worden gepubliceerd, conform de eisen inzake marktbenadering. Norm: 100% van de Nadere uitvragen wordt gepubliceerd via breed toegankelijke en openbaar beschikbare kanalen met voldoende en aantoonbaar markt bereik, zonder dat hier kosten aan Leverancier worden berekend. Uitsluitend directe benadering, sourcing of andere niet-openbare marktbenadering zonder openbare publicatie wordt niet beschouwd als publicatie in de zin van deze KPI. Het gefaseerd uitzetten van Nadere uitvragen waarbij eerst voorkeursleveranciers, preferred suppliers, leveranciers uit een besloten netwerk of overige vooraf geselecteerde leveranciers worden benaderd alvorens een openbare publicatie plaatsvindt, is niet toegestaan. Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van sourcing of directe benadering, gebeurt dit uitsluitend aanvullend op en gelijktijdig met de openbare publicatie van de Nadere aanvraag.
78.	Invulpercentage aanvragen (stuur- KPI) Het percentage uitgezette aanvragen dat leidt tot een succesvolle plaatsing van een kandidaat. Norm: ≥ 95% van alle uitgezette aanvragen leidt tot invulling.

79.	Doorlooptijd voorstellen kandidaten (stuur- KPI) De mate waarin Opdrachtnemer tijdig minimaal drie passende kandidaten aanbiedt na ontvangst van de aanvraag. Norm: $\geq 90\%$ van de aanvragen wordt binnen vijf (5) werkdagen voorzien van passende kandidaten.
80.	Kwaliteit van voorgestelde kandidaten (stuur- KPI) Het percentage voorgestelde kandidaten dat door Opdrachtgever wordt afgewezen bij eerste inhoudelijke beoordeling. Norm: bij minimaal 90% van de succesvol ingevulde aanvragen wordt de geselecteerde kandidaat geplaatst uit de eerste selectie van kandidaten die door Opdrachtnemer is aangeboden.
81.	Onafhankelijkheid en marktneutraliteit (kern- KPI) De mate waarin Opdrachtnemer aantoonbaar onafhankelijk opereert en geen structurele bevoordeling toepast. De KPI bestaat uit de volgende deelindicatoren: Aandeel eigen concern Het percentage geplaatste kandidaten afkomstig uit het eigen concern zoals beschreven in eis 16 bedraagt maximaal 15% van het totaal aantal plaatsingen per kalenderjaar Norm: $\leq 15\%$ per jaar.
82.	Ontwikkeling en benutting regionaal leveranciersnetwerk (kern- KPI) De mate waarin Opdrachtnemer actief regionale en lokale leveranciers betreft bij de dienstverlening, het leveranciersnetwerk ontwikkelt en nieuwe leveranciers faciliteert bij toetreding tot het leveranciersbestand. Norm: • Opdrachtnemer benadert actief regionale en lokale leveranciers om hen te informeren over de mogelijkheden tot deelname aan Nadere uitvragen. • Opdrachtnemer verricht aantoonbare inspanningen gericht op de uitbreiding van het regionale en lokale leveranciersnetwerk. • Opdrachtnemer registreert en rapporteert welke nieuwe regionale en lokale leveranciers gedurende de rapportageperiode zijn toegetreden tot het leveranciersbestand. • Opdrachtnemer rapporteert tevens over het aantal regionale en lokale leveranciers dat heeft deelgenomen aan Nadere uitvragen en het aantal leveranciers dat daadwerkelijk kandidaten heeft geleverd. Rapportage met minimaal inzicht in: • totaal aantal actieve leveranciers; • aantal actieve regionale/lokale leveranciers; • nieuw toegetreden regionale/lokale leveranciers; • aantal regionale/lokale leveranciers dat heeft deelgenomen aan uitvragen; • aantal regionale/lokale leveranciers dat heeft geleid tot plaatsingen; • uitgevoerde activiteiten gericht op leveranciersontwikkeling en marktbenadering. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.

83.	Naleving wet- en regelgeving en contractafspraken (kern- KPI) Norm: 100% van de gecontroleerde inzetten voldoet aan de kritieke eisen ten aanzien van Waadi, WTTA, Wet DBA, verplichte verzekeringen, contractering en dossiervereisten. Voor niet-kritieke administratieve afwijkingen geldt een hersteltermijn conform de Raamovereenkomst. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
84.	Tijdigheid en juistheid administratieve processen (stuur- KPI) De mate waarin urenregistratie, accordering, facturatie en administratieve verwerking tijdig en correct plaatsvinden. De KPI bestaat uit de volgende deelindicatoren: a. Tijdigheid urenregistratie en accordering De mate waarin het urenregistratie- en accorderingsproces tijdig verloopt en door Opdrachtnemer actief wordt bewaakt. Norm: $\geq 95\%$ van de uren is binnen de overeengekomen termijn geregistreerd en geaccordeerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een tijdige signalering, herinnering, escalatie en registratie van achterstanden. Een overschrijding wordt uitsluitend aan Opdrachtnemer toegerekend indien Opdrachtnemer de overeengekomen procesbewaking, signalering of escalatie niet tijdig of niet aantoonbaar heeft uitgevoerd. Opdrachtnemer rapporteert afzonderlijk over achterstanden die zijn veroorzaakt door: ○ de Flexibele arbeidskracht; ○ de Toeleverancier; ○ Opdrachtgever; ○ Opdrachtnemer. b. Juistheid facturatie Norm: $\geq 98\%$ van de facturen is in één keer juist en volledig. c. Tijdigheid betaling Toeleveranciers en ZZP'ers Norm: 100% betaling binnen de overeengekomen termijn. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.

85.	Klanttevredenheid Opdrachtgever (stuur- KPI) De mate waarin Opdrachtgever tevreden is over de kwaliteit, samenwerking, adviesrol en dienstverlening van Opdrachtnemer. Norm: gemiddelde score minimaal 7,5 op een schaal van 1 tot 10, gemeten minimaal eenmaal per jaar. Rapportage: jaarlijks, met verbeterplan bij een score lager dan 7,5. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
86.	Klanttevredenheid Flexibele arbeidskrachten en Toeleveranciers (stuur- KPI) De mate waarin Flexibele arbeidskrachten en Toeleveranciers tevreden zijn over bereikbaarheid, duidelijkheid van processen, snelheid van afhandeling en samenwerking. Norm: gemiddelde score minimaal 7,0 op een schaal van 1 tot 10, gemeten minimaal eenmaal per jaar. Rapportage: jaarlijks, met verbeterplan bij een score lager dan 7,0. De in deze eis bedoelde informatie wordt, voor zover van toepassing, opgenomen of ontsloten via de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards of aanvullende rapportages als bedoeld in de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie.
87.	Sanctie / bijsturing Bij overschrijding van één of meerdere kern-KPI's kan Opdrachtgever, afhankelijk van aard, ernst en duur van de afwijking, tenminste: • een verbeterplan verlangen; • een hersteltermijn stellen; • aanvullende rapportage- of controleverplichtingen opleggen, binnen de kaders van de eis inzake periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie; • bij herhaalde of ernstige afwijkingen opdrachten opschorten of andere contractuele maatregelen treffen.

13. Data, Managementrapportages en dashboard

88.	Periodieke rapportage, managementinformatie en verantwoordingsinformatie Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst periodiek, volledig, juist, actueel en controleerbaar inzicht in de uitvoering van de dienstverlening. De rapportageverplichtingen zijn gericht op sturing, beheersing, verantwoording, controle en continue verbetering van de dienstverlening. Deze eis heeft een overkoepelend karakter en geldt onverminderd alle overige eisen waarin verplichtingen zijn opgenomen tot registratie, informatieverstrekking, inzichtelijkheid, auditbaarheid, dossiervorming, dashboardinformatie, managementinformatie of rapportage. De informatie uit deze specifieke eisen wordt, voor zover van toepassing, geïntegreerd in de periodieke rapportage, managementrapportage, dashboards en aanvullende rapportages. Indien een specifieke eis een verdergaande of meer concrete rapportageverplichting bevat, geldt die specifieke verplichting aanvullend op deze eis. Opdrachtnemer verstrekt minimaal per kwartaal een integrale rapportage aan Opdrachtgever. Deze rapportage bevat tenminste inzicht in: • prestaties ten opzichte van alle overeengekomen KPI's, inclusief trendanalyse; • afwijkingen ten opzichte van normen, afspraken of termijnen, inclusief oorzaken, risico's, herstelmaatregelen en voortgang van verbeteracties; • aantallen aanvragen, voorgestelde kandidaten, plaatsingen, afwijzingen, doorlooptijden en invulpercentages; • marktbenadering, toegepaste wervingskanalen, marktrespons, leveranciersspreiding en benutting van regionale en lokale leveranciers; • tarieven, opslagen, tariefopbouw, marges, scheiding van tariefcomponenten en relevante financiële componenten; • naleving van wet- en regelgeving en contractafspraken, waaronder Waadi, WTTA, Wet DBA, verzekeringen, contractering en dossiervereisten; • klachten, meldingen, incidenten en de afhandeling daarvan; • tijdigheid en juistheid van urenregistratie, accordering, facturatie en betaling aan Toeleveranciers en ZZP'ers; • volledigheid, actualiteit en status van digitale dossiers; • auditresultaten, openstaande bevindingen en genomen of voorgenomen herstelmaatregelen. De rapportage wordt minimaal een (1) week voorafgaand aan de periodieke overlegmomenten beschikbaar gesteld en wordt op verzoek van Opdrachtgever mondeling toegelicht. Opdrachtnemer waarborgt dat de gerapporteerde informatie herleidbaar is naar onderliggende dossiers, transacties, registraties en audittrails in het VMS. Naast de periodieke rapportage verstrekt Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanvullende rapportages, detailoverzichten of exports die redelijkerwijs nodig zijn voor contractmanagement, financiële controle, accountantscontrole, rechtmatigheidsverantwoording, audits, evaluaties of voorbereiding van een opvolgende aanbesteding. Rapportages worden verstrekt in een gangbaar, digitaal en bewerkbaar formaat, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt. Persoonsgegevens worden uitsluitend opgenomen voor zover dit noodzakelijk en rechtmatig is en met inachtneming van de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Alle rapportageverplichtingen maken onderdeel uit van de dienstverlening en leiden niet tot aanvullende kosten voor Opdrachtgever.
-----	--

89.	De Opdrachtnemer vervult een actieve adviesrol richting Opdrachtgever en: • verstrekt periodiek (minimaal per kwartaal) inzicht in: ○ arbeidsmarktontwikkelingen; ○ beschikbaarheid van kandidaten per functiedomein; ○ tariefontwikkelingen en marktconformiteit; • adviseert proactief over: ○ haalbaarheid en invulbaarheid van aanvragen; ○ optimalisatie van functieprofielen en eisen; ○ passende contractvormen en marktbenadering.
90.	Opdrachtnemer waarborgt dat dashboards, rapportages en onderliggende dossierinformatie per deelnemende Opdrachtgever uitsluitend toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers van die Opdrachtgever. Opdrachtnemer richt het VMS en de dashboards zodanig in dat: • deelnemers geen inzage hebben in gegevens van andere deelnemende Opdrachtgevers; • toegang tot gegevens plaatsvindt op basis van rollen en autorisaties (role-based access); • uitsluitend gegevens worden getoond die noodzakelijk zijn voor de uitoefening van de betreffende functie (dataminimalisatie).
91.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever via het VMS en aanvullende rapportages tijdig, volledig en betrouwbaar inzicht in de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer waarborgt dat managementinformatie: • volledig, juist en consistent is; • gebaseerd is op actuele data; • herleidbaar is naar onderliggende dossiers en transacties; • aansluit op de overeengekomen KPI's. Opdrachtnemer verstrekt minimaal per kwartaal een managementrapportage, waarin tenminste zijn opgenomen: • prestaties ten opzichte van alle overeengekomen KPI's, inclusief trendanalyse; • toelichting op afwijkingen, oorzaken en risico's; • concrete verbetermaatregelen en voortgang daarvan; • analyse van marktontwikkelingen, beschikbaarheid en tarieven; • ontwikkeling van leveranciersspreiding en marktwerking; • signalering van risico's op het gebied van compliance, onafhankelijkheid en wet- en regelgeving. Opdrachtnemer stelt de rapportage tijdig beschikbaar voorafgaand aan de overlegmomenten en licht deze op verzoek mondeling toe.

92.	Dashboard en realtime stuurinformatie Opdrachtnemer faciliteert interactieve, realtime dashboards die continu actueel en toegankelijk zijn voor geautoriseerde gebruikers vanuit Opdrachtgever. Het dashboard stelt Opdrachtgever in staat om actief te sturen op: • voortgang en invulling van aanvragen; • kosten, budget en verplichtingen; • kwaliteit van de dienstverlening; • prestaties ten opzichte van KPI's; • leveranciersspreiding en marktwerking. Het dashboard bevat minimaal inzicht in: • aantal en status van aanvragen; • aantal voorgestelde en geplaatste kandidaten; • doorlooptijden per fase (aanvraag, voorstel, plaatsing); • invulpercentage van aanvragen; • afwijzingspercentages en redenen van afwijzing; • toegepaste wervingskanalen en marktrespons; • verdeling van opdrachten over Toeleveranciers; • aandeel eigen concern; • tarieven en opslagen, inclusief opbouw; • totale spend en budgetverbruik; • contractduur, einddata en verlengingen; • inzet per contractvorm (ZZP, detachering, uitzenden). Het dashboard biedt daarnaast: • drill-down mogelijkheden tot op dossierniveau; • filtering op organisatie, afdeling, functiedomein en periode; • inzicht in trends en ontwikkelingen over tijd; • exportmogelijkheden in door Opdrachtgever te bepalen format.
93.	Het dashboard bevat inzicht in de uitnutting van de Raamovereenkomst in relatie tot de maximale opdrachtwaarde per Deelnemer en de totale uitnutting. Opdrachtnemer waarborgt dat: • de cumulatieve spend wordt afgezet tegen het contractuele maximum per deelnemer; • tijdig wordt gesignaleerd wanneer vooraf bepaalde worden bereikt; • Opdrachtgever proactief wordt geïnformeerd bij het naderen van deze drempelwaarden.
94.	Opdrachtnemer waarborgt dat dashboards en rapportages per deelnemende Opdrachtgever uitsluitend toegankelijk zijn voor daartoe geautoriseerde gebruikers. Opdrachtnemer richt het VMS en de dashboards zodanig in dat: • deelnemers geen inzage hebben in gegevens van andere deelnemende Westfriese gemeenten; • toegang tot gegevens plaatsvindt op basis van rollen en autorisaties; Opdrachtnemer handelt hierbij in overeenstemming met de AVG en het beginsel van dataminimalisatie. Opdrachtnemer waarborgt dat voor de contract- en leveranciersmanager van Opdrachtgever een integraal dashboard beschikbaar is, waarin geconsolideerd inzicht wordt geboden over alle deelnemende Opdrachtgevers. Dit dashboard maakt het mogelijk om zowel totaaloverzichten als uitsplitsingen per deelnemende Opdrachtgever te raadplegen.

95.	Datakwaliteit en controle Opdrachtnemer waarborgt dat alle data in rapportages en dashboards: • volledig en actueel zijn; • consistent zijn tussen de verschillende rapportages en systemen; • herleidbaar zijn tot onderliggende dossiers en brongegevens. Opdrachtgever heeft het recht om de juistheid en volledigheid van gegevens periodiek, steekproefsgewijs of naar aanleiding van een concrete aanleiding te controleren of te laten controleren door een door Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke derde. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan dergelijke controles en audits en stelt alle daarvoor benodigde gegevens, bronbestanden, onderliggende dossiers en toelichtingen beschikbaar. Bij controles, audits, incidenten of accountantsvragen stelt Opdrachtnemer dossiers, rapportages, brongegevens en overige relevante informatie uiterlijk binnen één (1) werkdag digitaal beschikbaar, voor zover verstrekking daarvan is toegestaan op grond van de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Indien Opdrachtgever bij een controle of steekproef materiële of structurele gebreken constateert in de dossiervorming, de datakwaliteit of de uitgevoerde controles, dient Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever vastgestelde termijn een verbeterplan ter goedkeuring in. Het verbeterplan bevat tenminste: • de aard en oorzaak van de geconstateerde gebreken; • de te treffen herstel- en beheersmaatregelen; • de verantwoordelijke functionaris; • de planning en hersteltermijnen; • de wijze waarop herhaling wordt voorkomen. Opdrachtgever is gerechtigd een aanvullende steekproef of controle uit te voeren om vast te stellen of de gebreken tijdig, volledig en structureel zijn hersteld.
96.	Actualisatie en beschikbaarheid Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een realtime dashboard ter beschikking. Wijzigingen in brongegevens worden uiterlijk binnen één (1) werkdag na verwerking zichtbaar in het dashboard, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. KPI-informatie wordt automatisch bijgewerkt op basis van de meest actuele beschikbare gegevens en is voor Opdrachtgever op ieder moment raadpleegbaar. Opdrachtnemer waarborgt een hoge beschikbaarheid van het dashboard en zorgt voor adequate ondersteuning bij gebruik door Opdrachtgever.