Bijlage A – Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Inhuur Uitzendkrachten

0. Inhoudsopgave

Inhoud

0.	**Inhoudsopgave**	**2**
1.	**Inleidende bepalingen**	**3**
	Eisen aan de dienstverlening	3
	Implementatie en migratie	3
2.	**Inhuur van Uitzendkrachten**	**3**
	Algemene eisen	3
	Voorstellen van Kandidaten	4
	Beloning van Uitzendkrachten	4
	Inzet van Uitzendkrachten	5
	Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging Nadere overeenkomst	5
3.	**Prijs**	**5**
	Omrekenfactor	5
	Overname van Uitzendkrachten	6
4.	**Facturatie en administratie**	**6**
	Urenregistratie	6
	Facturatie	6
5.	**Managementinformatie en communicatie**	**7**
	Managementinformatie	7
	Communicatie	7
6.	**Einde Dienstverlening**	**8**

1. Inleidende bepalingen

Eisen aan de dienstverlening	
1.1	Opdrachtnemer handelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst conform de op hem toepasselijke Cao voor Uitzendkrachten van de ABU of NBBU, dan wel een andere rechtsgeldig toepasselijke collectieve arbeidsovereenkomst of arbeidsvoorwaardenregeling, en past deze correct toe op de arbeidsverhouding met de Uitzendkracht.
1.2	Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst in staat Uitzendkrachten beschikbaar te stellen en daadwerkelijk in te zetten op alle Locaties van het CBR in Nederland.
Implementatie en migratie	
1.3	Om de Implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager heeft aantoonbare ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten, van vergelijkbare omvang en complexiteit.
1.4	Opdrachtnemer werkt het bij Inschrijving ingediende Plan van Aanpak Dienstverlening in afstemming met het CBR uit tot een definitief implementatieplan. Het implementatieplan dient uiterlijk vóór aanvang van de implementatieperiode door het CBR te zijn goedgekeurd en bevat ten minste: • Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stakeholders (intern en extern); • Aanpak; • Planning met mijlpalen; • Risico's en beheersmaatregelen. Het definitieve implementatieplan dient aan te sluiten op het bij Inschrijving ingediende Plan van Aanpak Dienstverlening en mag geen afbreuk doen aan de daarin gedane toezeggingen. Na goedkeuring door het CBR wordt het implementatieplan als Bijlage 3 onderdeel van de Raamovereenkomst.
1.5	Opdrachtnemer verstrekt aan het CBR een duidelijke instructie/handleiding over de werkwijze en omgang met systemen (webportal). Indien nodig/gewenst zal dit ook online bijvoorbeeld via Teams of in voorkomende gevallen op locaties van het CBR plaatsvinden. Aan deze instructies en ondersteuning zijn voor het CBR geen aanvullende kosten verbonden.

2. Inhuur van Uitzendkrachten

Algemene eisen	
2.1	Opdrachtnemer stelt tijdens de Implementatie van de Opdracht een model Nadere overeenkomst op voor de inzet van Uitzendkrachten, conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken. Het model wordt voorafgaand aan het gebruik ter goedkeuring aan het CBR voorgelegd. De algemene voorwaarden of andere aanvullende voorwaarden van Opdrachtnemer worden expliciet niet van toepassing verklaard, ook als hier in nadere correspondentie naar wordt verwezen. Nadat dit model is voorgelegd aan en goedgekeurd door het CBR, wordt deze gehanteerd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Het CBR dient te allen tijde inzage te hebben in alle lopende en afgelopen Nadere overeenkomsten via een systeem (webportal).
2.2	De taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer naar de Uitzendkracht zijn die van een (juridisch) werkgever. Opdrachtnemer draagt hierbij alle administratieve verplichtingen en financiële risico's, die gepaard gaan met het werkgeverschap. Daaronder zijn de volgende taken en verantwoordelijkheden (niet limitatief) inbegrepen: • Het afsluiten van de getekende arbeidsovereenkomst, individuele opdrachtbevestigingen en contractbeheer; • Het uitbetalen van salaris, vakantietoeslag en overige emolumenten; • Het afdragen van werknemers- en werkgeverspremies alsmede pensioenpremies; • Het uitvoeren van wet verbetering Poortwachter en ziektebegeleiding; • Het beëindigen van de Uitzendovereenkomst met de Uitzendkracht
2.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij ziekte c.q. arbeidsongeschiktheid van de Uitzendkracht, deze zich 'tijdig' ziekmeldt bij het CBR en Opdrachtnemer. Onder 'tijdig' wordt verstaan: dezelfde ochtend uiterlijk één uur voor aanvang van de werkzaamheden. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit.
2.4	Indien de Uitzendkracht voor een opdracht van tenminste drie maanden is ingehuurd, informeert de Opdrachtnemer het CBR minimaal vier weken van tevoren indien het einde van de overeengekomen inhuurperiode van de Uitzendkracht nadert.

2.5	Indien het CBR van mening is dat een Uitzendkracht van Opdrachtnemer niet (meer) voldoet aan de vereiste kwalificaties, dan wel niet bereid of in staat is de werkzaamheden naar behoren te verrichten, is het CBR gerechtigd van de Opdrachtnemer te verlangen dat de Uitzendkracht, na onderling overleg, per omgaande wordt vervangen.
Voorstellen van Kandidaten	
2.6	Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor Uitzendkrachten uitsluitend Kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad (telefonisch, via video vergaderen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.
2.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en ervaringsniveau van de bij het CBR voorgestelde Kandidaat alsmede de juiste uitgevraagde competenties. Opdrachtnemer biedt alleen Kandidaten aan die aansluiten op de Vacatures van het CBR, zowel de harde als zachte criteria.
2.8	Opdrachtnemer hanteert een standaard voorstelformulier voor het aanbieden van Kandidaten. De inhoud van dit standaard voorstelformulier wordt bij de implementatie van de Raamovereenkomst door Opdrachtnemer opgesteld en na akkoord van het CBR toegepast bij het voorstellen van Kandidaten. Het standaard voorstelformulier wordt samen met de CV's en motivatie aangeboden in PDF-formaat bij het CBR
2.9	Opdrachtnemer garandeert een leverbetrouwbaarheid van minimaal 95% met betrekking tot het binnen de gestelde termijnen kunnen aanbieden van voldoende beschikbare Kandidaten, die voldoen aan de gestelde criteria, passend bij het functieprofiel en het CBR. De termijnen staan omschreven in Bijlage K: Beschrijving inhuurproces.
2.10	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Uitzendkracht over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) beschikt, met screeningsprofiel dat wordt gedeeld door het CBR bij aanvang van de Implementatie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren van de geldigheid en echtheid van de VOG en het aantoonbaar vastleggen van de uitgevoerde controle. Hiervoor worden uitsluitend de noodzakelijke administratieve gegevens geregistreerd. Het bewaren van een kopie van de VOG is niet vereist.. Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Uitzendkracht, dan mag worden gestart met de inhuuropdracht zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overhandigd door Opdrachtnemer aan het CBR. Het is Opdrachtnemer dan toegestaan om de inhuuropdracht op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende factor dat deze wordt beëindigd indien de VOG niet binnen 4 weken aanwezig is. Het is niet toegestaan de kosten voor de VOG separaat te factureren. Deze kosten dienen onderdeel te zijn van de Omrekenfactor.
2.11	Het CBR heeft het recht om maximaal twee keer per jaar via een steekproef te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. Het CBR kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Indien het CBR gebreken constateert ten aanzien van de dossiervorming, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het indienen van een verbeterplan. Het structureel niet op orde hebben van de dossiers is in strijd met de contractvoorwaarden en kan een reden zijn voor ontbinding van de Raamovereenkomst.
Beloning van Uitzendkrachten	
2.12	Het CBR stelt vast in welke salarisschaal en -trede van de CAO van het CBR de Uitzendkracht wordt ingeschaald. Het CBR is verplicht om juiste en volledige informatie over wijzigingen in arbeidsvoorwaarden/CAO die bij het CBR van toepassing zijn, tijdig te verstrekken aan Opdrachtnemer. Het CBR informeert Opdrachtnemer over de toepassing van de salarisschalen en het beloningsbeleid.
2.13	Opdrachtnemer garandeert dat Uitzendkrachten worden beloond conform de bepalingen over gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden uit de CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU). Opdrachtnemer waarborgt daarbij dat de Uitzendkracht ten minste gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden ontvangt als een werknemer die in een gelijke of gelijkwaardige functie rechtstreeks bij het CBR werkzaam is. Opdrachtnemer verschaft het CBR op eerste verzoek inzicht in de correcte toepassing hiervan.
2.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit CAO-wijzigingen (zowel CAO voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) als de bij het CBR van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden/CAO). Dit laat de wettelijke verplichting van het CBR om Opdrachtnemer tijdig en volledig te informeren over de bij het CBR geldende arbeidsvoorwaarden en relevante wijzigingen daarin onverlet. Het CBR wordt hier altijd over geïnformeerd dan wel geconsulteerd. De financiële verwerking van dergelijke wijzigingen vindt uitsluitend plaats overeenkomstig de daarvoor in de Raamovereenkomst en het Prijzenblad opgenomen bepalingen.
2.15	Indien voor een Uitzendkracht aanvullende arbeidsvoorwaarden of vergoedingen van toepassing zijn die niet in de reguliere Omrekenfactor zijn opgenomen, informeert het CBR Opdrachtnemer hierover. De financiële verwerking hiervan vindt plaats overeenkomstig de in het Prijzenblad opgenomen systematiek voor aanvullende arbeidsvoorwaarden.

Inzet van Uitzendkrachten	
2.16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van arbeidsvoorwaardelijke vragen en mutaties van persoonsgegevens van de Uitzendkracht zonder tussenkomst van het CBR.
2.17	Alle door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Uitzendkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten, diploma's en evt. benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Kopieën van genoemde documenten worden door Opdrachtnemer bewaard en op eerste verzoek van de het CBR aan de het CBR ter inzage overlegd voor zover niet in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2.18	De Uitzendkracht is of treedt bij Opdrachtnemer in dienst. Alle Uitzendkrachten hebben een getekende arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer waarin onder meer is opgenomen dat de arbeidsovereenkomst wordt aangemerkt als een uitzendovereenkomst (7:690 BW).
2.19	Alle door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde Uitzendkrachten worden voorafgaand aan de aanvang van hun werkzaamheden door Opdrachtnemer geïnformeerd over operationele zaken zoals het declareren van uren, wat te doen bij ziekte etc. Bijvoorbeeld in de vorm van een handboek of 'werken bij CBR'.
2.20	Opdrachtnemer dient per Uitzendkracht voor aanvang van de werkzaamheden bij het CBR zorg te dragen voor een ondertekende integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring conform Bijlage M (Integriteit- en geheimhoudingsverklaring). De Uitzendkracht kan alléén starten met een ondertekende integriteitsverklaring en geheimhoudingsverklaring.
Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging Nadere overeenkomst	
2.21	Het CBR is te allen tijde gerechtigd een Nadere overeenkomst tussentijds op te zeggen. Hierbij geldt een opzegtermijn van maximaal twee (2) maanden. Indien in de verhouding tussen Opdrachtnemer en de betreffende Uitzendkracht een kortere opzegtermijn geldt, hanteert het CBR deze kortere termijn. Aan de tussentijdse opzegging zijn voor het CBR, met uitzondering van de vergoeding voor de gedurende de opzegtermijn daadwerkelijk verrichte Dienstverlening, geen aanvullende kosten of vergoedingen verbonden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de toepasselijke opzegtermijn vóór het aangaan van de Nadere overeenkomst bij het CBR bekend is en dat deze in de Nadere overeenkomst wordt opgenomen. In geval van ernstig wangedrag, een integriteits- of veiligheidsincident, ernstig disfunctioneren of andere zwaarwegende omstandigheden waardoor redelijkerwijs niet van het CBR kan worden verlangd dat de inzet van de betreffende Uitzendkracht wordt voortgezet, kan het CBR de inzet met onmiddellijke ingang beëindigen. In dat geval is het CBR geen vergoeding verschuldigd over de resterende opzegtermijn en zijn aan de beëindiging voor het CBR geen aanvullende kosten of vergoedingen verbonden.

3. Prijs

Omrekenfactor	
3.1	Voor de berekening van het Uurtarief gelden de door Opdrachtnemer aangeboden Omrekenfactoren zoals opgenomen in Bijlage I (Prijzenblad). De Omrekenfactor wordt berekend op basis van de Kostprijsfactor en de Bureaumarge overeenkomstig de in het Prijzenblad opgenomen systematiek. Voor Fase A en Fase B gelden afzonderlijke Omrekenfactoren. Voor Fase C geldt dezelfde Kostprijsfactor, Bureaumarge en Omrekenfactor als voor Fase B. Voor de Omrekenfactor gelden de volgende uitgangspunten: • de Omrekenfactor is niet afhankelijk van de omvang van de afname of het aantal afgenomen uren door het CBR; • de Omrekenfactor is niet afhankelijk van de hoogte van het Bruto Uurloon; • alle kosten die volgens het Prijzenblad onderdeel zijn van de Kostprijsfactor en/of Bureaumarge zijn in de Omrekenfactor inbegrepen en mogen niet separaat aan het CBR in rekening worden gebracht, tenzij in de Aanbestedingsstukken uitdrukkelijk anders is bepaald.
3.2	De bij Inschrijving vastgestelde Kostprijsfactoren gelden als uitgangspunt voor de looptijd van de Raamovereenkomst. Wijziging van een Kostprijsfactor is uitsluitend toegestaan indien en voor zover een in het Prijzenblad opgenomen kostprijscomponent aantoonbaar wijzigt als rechtstreeks gevolg van een wijziging in wet- en regelgeving, de toepasselijke Cao voor Uitzendkrachten of de bij het CBR geldende arbeidsvoorwaarden. Wijzigingen die voortvloeien uit de door Opdrachtnemer bij Inschrijving gehanteerde calculatie, aannames of risico-inschattingen komen voor rekening en risico van Opdrachtnemer en geven geen recht op aanpassing van de Kostprijsfactor. Dit geldt eveneens indien de daadwerkelijk door Opdrachtnemer gemaakte kosten hoger zijn dan de bij Inschrijving gecalculeerde kosten.

	Opdrachtnemer informeert het CBR zo vroeg mogelijk over een voorgenomen wijziging. Een wijziging dient vóór de beoogde ingangsdatum schriftelijk, gespecificeerd en rekenkundig onderbouwd aan het CBR te worden voorgelegd, waarbij inzichtelijk wordt gemaakt welke kostprijscomponent wijzigt, wat de oude en nieuwe waarde daarvan is en wat het effect is op de Kostprijsfactor en Omrekenfactor. Een wijziging mag uitsluitend worden toegepast na schriftelijke goedkeuring door het CBR en niet met terugwerkende kracht, tenzij het CBR daarmee uitdrukkelijk schriftelijk instemt.
3.3	De Bureaumarge kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst uitsluitend worden geïndexeerd overeenkomstig de in de Overeenkomst opgenomen indexeringsbepaling.
3.4	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de Uitzendkrachten in rekening. Hierop gelden de volgende uitzonderingen: • Indien het CBR de door de Uitzendkracht afgesproken te werken uren binnen vier dagen voor aanvang hiervan schriftelijk (geheel of gedeeltelijk) intrekt of de tijdstippen hiervan wijzigt, in welk geval het CBR deze uren (eveneens) zal vergoeden. Opdrachtnemer mag deze uren doorbereken. • De vaste uren die Opdrachtnemer verplicht moet aanbieden na 12 gewerkte maanden worden afgestemd en overeengekomen met het CBR. Deze vaste uren kunnen worden doorgefactureerd het CBR. Opdrachtnemer mag deze uren doorbereken.
3.5	Het Uurtarief voor reguliere uren wordt berekend door het voor de Uitzendkracht geldende Bruto Uurloon te vermenigvuldigen met de toepasselijke Omrekenfactor. Aanvullende arbeidsvoorwaarden, vergoedingen en toeslagen die niet in de reguliere Omrekenfactor zijn opgenomen, worden berekend en in rekening gebracht overeenkomstig de in Bijlage I (Prijzenblad) opgenomen systematiek.
Overname van Uitzendkrachten	
3.6	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een Uitzendkracht, binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, 1040 uur en/of gedurende één jaar voor het CBR heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door het CBR wanneer deze dit wenst. Indien het CBR een Uitzendkracht wenst over te nemen die nog geen 1040 uur werkzaam is geweest, kan de Uitzendkracht worden overgenomen waarbij het CBR aan Opdrachtnemer uitsluitend de verschuldigde Bureaumarge betaalt. Deze Bureaumarge wordt als volgt berekend: 1040 uur minus de reeds gewerkte uren x nominale Bureaumarge (exclusief btw).

4. Facturatie en administratie

Urenregistratie	
4.1	De Uitzendkracht dient elke week de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Het CBR kan in het digitaal urenregistratiesysteem (webportal) van Opdrachtnemer uren inzien, afkeuren en achteraf door Opdrachtnemer laten corrigeren.
Facturatie	
4.2	Opdrachtnemer heeft een contactpersoon/afdeling beschikbaar die vragen van het CBR over facturatie van Uitzendkrachten kan beantwoorden.
4.3	Opdrachtnemer factureert 4-wekelijks danwel maandelijks. De facturen worden per organisatieonderdeel opgesteld.
4.4	De factuur dient aangeleverd te worden via Peppol aan het CBR beschikbaar gesteld worden.
4.5	Het CBR hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is en na goedkeuring van het CBR.
4.6	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitbetaling van reiskosten aan de cao van het CBR. De reiskosten worden, zonder opslag dan wel bureaumarge, een-op-een aan het CBR doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur. De reiskosten worden alleen in rekening gebracht indien een Uitzendkracht daadwerkelijk naar een CBR locatie afreist voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Thuiswerkkosten worden uitsluitend in rekening gebracht indien en voor zover de Uitzendkracht daadwerkelijk vanuit huis werkzaamheden voor het CBR verricht en op grond van de bij het CBR geldende arbeidsvoorwaarden aanspraak bestaat op een thuiswerkvergoeding.
4.7	Aanvullende arbeidsvoorwaarden en vergoedingen die niet in de reguliere Omrekenfactor zijn opgenomen, worden uitsluitend berekend en in rekening gebracht overeenkomstig de in Bijlage I (Prijzenblad) opgenomen systematiek voor aanvullende arbeidsvoorwaarden.
4.8	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • Inkooporder nummer (aan te leveren door CBR) • Adresgegevens CBR • Naw-gegevens Opdrachtnemer • KvK-nummer en BTW-nummer Opdrachtnemer • Aantal feitelijk gewerkte uren per periode + overeengekomen uurtarief • Naam Uitzendkracht • Eventuele toeslagen dienen separaat inzichtelijk te zijn • Kosten exclusief en inclusief BTW

	Het CBR kan nadere eisen stellen aan de facturatie. Deze factuureisen en instellingen worden tijdens de implementatieperiode afgestemd en vastgelegd. Deze afspraken kunnen tijdens de looptijd wijzigen.

5. Managementinformatie en communicatie

Managementinformatie	
5.1	Opdrachtnemer levert kosteloos per kwartaal een rapportage in Excel aan met daarin minimaal de volgende gegevens: • Naam van de Uitzendkracht; • Functie zoals bekend bij het CBR; • Afdeling/divisie waar de Uitzendkracht werkzaam is; • Startdatum opdracht; • Einddatum opdracht; • Uurloon van de Uitzendkracht; • Fase waarin de Uitzendkracht werkzaam is; • Aantal gefactureerde uren (en overuren indien van toepassing); • Omzet • Separaat gefactureerde kosten; • Inleenconstructie (uitzenden, detacheren); Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Opdrachtnemer per kwartaal en cumulatief inzage in: • Het aantal ontvangen Aanvragen per afdeling • Het aantal ingevulde Aanvragen/ingezette Uitzendkrachten per afdeling Het CBR zal in overleg met Opdrachtnemer bepalen welke informatie aan de rapportages toegevoegd wordt. De rapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Op aanvraag van het CBR dient Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds (kosteloos) beschikbaar te stellen.
5.2	Tijdens de Implementatie wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen het CBR en Opdrachtnemer bepaald. Het CBR verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.
5.3	Opdrachtnemer doet tijdens de Implementatie een voorstel voor de KPI's waarmee de kwaliteit en prestaties van de Dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden gemonitord. De definitieve KPI's worden in overleg tussen het CBR en Opdrachtnemer vastgesteld. Opdrachtnemer rapporteert periodiek over de realisatie van de overeengekomen KPI's
Communicatie	
5.4	Opdrachtnemer stelt in overleg met het CBR één accountmanager aan als centraal aanspreekpunt bij het CBR en de daaronder behorende Dienstverlening. De accountmanager is verantwoordelijk voor overleg met het CBR op tactisch en strategisch niveau en dient te beschikken over de kennis en kunde met soortgelijke Opdrachten. Hij/zij beschikt over de kennis, vaardigheden en bevoegdheden om de Dienstverlening in het kader van deze Aanbesteding op de meest optimale manier te realiseren.
5.5	Bij aanvang van de Implementatie stelt Opdrachtnemer een communicatiematrix op met overlegmomenten op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Na goedkeuring door het CBR wordt deze jaarlijks toegepast en indien nodig aangepast. In de communicatiematrix wordt vastgelegd welke onderwerpen op welk niveau worden besproken en met welke frequentie. Tijdens deze overleggen komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid contactpersonen van het CBR • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken • Klachtenregistratie en behandeling • Functioneren contactpersoon Opdrachtnemer en aanspreekpunten voor het CBR • Leveringsbetrouwbaarheid
5.6	Opdrachtnemer is op alle werkdagen (ma – vr) tijdens kantooruren van 08.00 uur tot 17.00 uur zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar voor zowel het CBR als Uitzendkrachten.

6. Einde Dienstverlening

6.1	Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de Raamovereenkomst.
6.2	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitiemanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De opgestelde exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging, ontbinding of bij afloop van de Raamovereenkomst. De exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Raamovereenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de transitie van Uitzendkrachten.