

Bijlage 3 - Programma van eisen

	Organisatie, accountmanagement en rapportages
1.	De contactpersoon (intercedent/planner) van opdrachtnemer is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 07:00 en 17:00 uur. Op zaterdag dient de contactpersoon minimaal bereikbaar te zijn tussen 07:00 en 16:00 uur en op zondag tussen 14:00 en 18:00 uur. De contactpersoon die door de opdrachtnemer wordt ingezet moet vooraf, voor kennismaking worden voorgesteld aan de opdrachtgever. De opdrachtnemer stelt een ander contactpersoon beschikbaar als de opdrachtgever dit wenst door bijvoorbeeld niet goed functioneren of niet nakomen van afspraken etc.
2.	De opdrachtnemer benoemt één accountmanager die de totale dienstverlening van de opdrachtnemer coördineert voor de opdrachtgever. De accountmanager is primair verantwoordelijk voor de naleving en verdere invulling van de raamovereenkomst en draagt zorg dat hij/zij over een toereikend volmacht beschikt om afspraken te maken die voor opdrachtnemer rechtsgeldig zijn. De accountmanager is telefonisch bereikbaar gedurende kantoortijden van maandag tot en met vrijdag tussen 8:30 en 17:00 uur.
3.	De opdrachtnemer rapporteert per kwartaal en incidenteel op verzoek, kosteloos, aan opdrachtgever over: • Welke flexibele arbeidskrachten zijn ingezet; • Voor welk organisatieonderdeel; • Duur van de inzet (startdatum en (voorlopige) einddatum); • Op welke functie/functiebenaming; • Aantal uren werkzaam per week o.b.v. contract en werkelijk; • Uurtarief; • Schaal/anciënniteit; • Welke fase flexibele arbeidskracht werkzaam is; • Aantal contracten mogelijk; • Percentage flexkrachten woonachtig binnen het verzorgingsgebied van opdrachtgever; • Verzuim(percentage); • Gefactureerde uren; • Gefactureerde tarieven; • Gehanteerde omrekenfactoren; • Gefactureerde kosten; • Kostenplaats; • Periode.
4.	Opdrachtnemer dient, in digitale vorm, kosteloos per kwartaal te rapporteren. Deze rapportages dienen binnen één maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld. Hierin is opgenomen: • Het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen aanvragen per organisatieonderdeel van de opdrachtgever; • Type aanvraag; • Het aantal verstuurde geschikte cv's; • Binnen welke termijn zijn de cv's verstuurd (reactietijd); • De duur tot de plaatsing is gerealiseerd; • Hoeveel geslaagde plaatsingen zijn tijdig tot stand gekomen ten opzichte van het aantal aanvragen (vervullingsquote);

	• Totale spend/aantal uren; • Spend/aantal uren per organisatieonderdeel /per medewerker.
5.	Contractmanagement Gedurende de contractperiode vindt in ieder geval elke zes maanden, dan wel zo vaak als opdrachtgever daar behoefte aan heeft een evaluatie overleg plaats tussen de contractbeheerder(s) van de opdrachtgever en de accountmanager van de opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende onderwerpen naar voren: • Tevredenheid budgethouder/ HRM vanuit de opdrachtgever; • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken; • Kwaliteit van de geleverde informatie (duidelijkheid rapportages en tijdigheid); • Klachtenoverzicht inclusief analyse en afhandeling; • Voortgang verbetervoorstel(len); • Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit; • Trends en ontwikkelingen op de arbeidsmarkt.
6.	Maandelijks vindt een overleg plaats tussen de accountmanager van de opdrachtnemer en de managers uitvoering van de opdrachtgever, waarin de operationele zaken en prestaties worden besproken. Het initiatief voor het inplannen van de maandelijkse overleggen ligt bij opdrachtnemer.
7.	Opdrachtnemer dient te voldoen aan elk verzoek om tijdens de contractperiode een verklaring af te (laten) geven door een neutrale instantie waarin vermeld staat dat alle verschuldigde belastingen en sociale premies, met betrekking tot de ter beschikking gestelde flexibele arbeidskracht, zijn betaald.
	Planning
8.	De weekplanning wordt uiterlijk op woensdag 16.00 uur voor de daaropvolgende week verstrekt door opdrachtgever en uiterlijk binnen 24 uur wordt hier terugkoppeling op verwacht. Gedurende de week is de weekplanning een vast gegeven. Opdrachtnemer dient voor 100% invulling te geven aan de weekplanning.
9.	Afwijkingen ten aanzien van de weekplanning kunnen tot uiterlijk 11.00 uur, 1 dag voor aanvang van het werk worden doorgegeven. Hierop wordt voor 14.00 uur terugkoppeling verwacht. Deze afwijkingen worden gezien als reguliere dag mutaties. De positieve afwijkingen (meer-afroep) dienen voor 100% door opdrachtnemer te worden ingevuld. De negatieve afwijkingen (minder-afroep) dienen voor 100% door opdrachtnemer te worden verwerkt. Het zal echter weinig voorkomen dat aanvragen ten opzichte van de weekplanning komen te vervallen.
10.	Voor afwijkingen ten aanzien van de weekplanning (ad hoc aanvragen) die worden doorgegeven na 11:00 uur de dag voor aanvang van het werk geldt dat van opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zich inspant om hieraan invulling te geven.
	Werving, selectie en kwaliteit
11.	Opdrachtnemer toetst, voorafgaand aan de inzet, of de flexibele arbeidskrachten over de competenties beschikken zoals vastgesteld in het functieprofiel (zie bijlage 9a en 9b). De toetsing bestaat ten minste uit: • Beoordeling van het CV; • Controle relevante diploma's en certificaten; • Twee referenties opvragen (indien beschikbaar en passend); • Persoonlijk intake (niet telefonisch) gesprek.
12.	De opdrachtnemer is in staat arbeidskrachten te werven welke ingezet kunnen worden in het verzorgingsgebied van opdrachtgever. Onder verzorgingsgebied wordt het gebied waar binnen opdrachtgever inzamelt en/of werkzaam is verstaan.

13.	De basislocatie van opdrachtgever betreft Nijverheidsweg 3 in Rhoon. De flexibele arbeidskrachten kunnen worden ingezet op alle locaties van opdrachtgever. Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst locaties worden toegevoegd, gewijzigd of komen te vervallen zal dit aan opdrachtnemer worden medegedeeld. Met de flexibele arbeidskrachten wordt een standplaats overeengekomen, echter kunnen de flexibele arbeidskrachten ook op andere locaties worden ingezet waarbij eigen vervoer van flexibele arbeidskracht noodzakelijk is.
14.	Indien opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijn de juiste flexibele arbeidskrachten kan aandragen, is opdrachtgever gerechtigd zelf een passende vervolgroute te bepalen, waaronder het tijdelijk inhuren van aanvullende capaciteit bij een derde.
15.	De flexibele arbeidskrachten beschikken over goede mondelinge uitdrukkingsvaardigheid en leesvaardigheid in de Nederlandse taal.
16.	Opdrachtgever bepaalt op basis van de kwalificaties van de flexibele arbeidskracht de indeling in het loongebouw conform de cao Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) onderdeel Services (schaal en periodiek). De opdrachtnemer treedt hierover zelf tijdig in contact met opdrachtgever spoedige voortgang in het aanvraagproces.
Opdrachtbevestiging, dossier en privacy	
17.	Bij plaatsing van een flexibele arbeidskracht verstrekt de opdrachtnemer aan de managers uitvoering van de opdrachtgever een digitale opdrachtbevestiging, zijnde de nadere overeenkomst, met daarop de volgende gegevens: • Naam van de flexibele arbeidskracht; • Functietitel; • Geboortedatum; • Fase; • Afdeling; • Kostenplaats; • Aantal uur / arbeidsduur; • Bruto uurloon; • Indeling in schaal en periodiek; • Uurtarief. Opdrachtnemer dient deze gegevens zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen één werkdag nadat bekend is dat de kandidaat gaat starten aan te leveren. Indien er sprake is van een wijziging in de gegevens van de oorspronkelijke nadere overeenkomst voor een flexibele arbeidskracht (bijvoorbeeld door verlenging of een wijziging in het aantal uren), dient opdrachtnemer een nieuwe nadere overeenkomst te versturen naar opdrachtgever.
18.	Opdrachtgever is in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) ook verwerkersverantwoordelijke en zal dus de gegevens op een juiste manier behandelen. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens uitsluitend overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Persoonsgegevens worden uitsluitend verstrekt voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
19.	De opdrachtnemer is als werkgever verantwoordelijk voor de zorgplicht ten aanzien van de in te zetten flexibele arbeidskrachten en draagt zorg voor: • Registratie en controle van relevante personeelsgegevens, waaronder opleiding en arbeidsverleden; • Controle van originele diploma's, certificaten en rijbewijzen; • Controle van een geldig identiteitsbewijs en, indien van toepassing, de vereiste werk- en verblijfsdocumenten.

20.	Opdrachtnemer waarborgt dat voorafgaand aan de inzet van iedere flexibele arbeidskracht bij opdrachtgever wordt voldaan aan alle voorwaarden en formaliteiten die voortvloeien uit de Wet arbeid vreemdelingen (Wav) en de Wet op de identificatieplicht (WID). Uiteraard zorgt opdrachtnemer voor de wettelijke inhoudingen van fiscale lasten en sociale premies en afdracht hiervan aan de relevante instanties.
21.	Opdrachtnemer houdt de dossiers van alle flexibele arbeidskrachten gedurende de wettelijke bewaartermijn volledig en actueel. Relevante documenten worden gearhiveerd en op verzoek van opdrachtgever binnen één werkdag ter inzage verstrekt (denk hierbij o.a. aan diploma's en certificaten).
22.	Bij wijzigingen van de werkzaamheden, contract, indeling, uurtarief wordt opnieuw een bevestiging gestuurd. De contactpersoon zorgt ervoor dat de flexibele arbeidskrachten zich aan de spelregels houden door hen goed in te lichten en hun expliciet te wijzen op hun gedrag/houding en verantwoordelijkheden zodat ze weten wat er van ze wordt verwacht.
23.	Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat de geselecteerde flexibele arbeidskracht niet of niet meer aan de functie-eisen voldoet en/of niet over de vereiste competenties beschikt en/of er andere dringende redenen zijn waardoor de tewerkstelling beëindigd dient te worden, zal opdrachtgever de tewerkstelling onmiddellijk beëindigen. Indien binnen 5 werkdagen na aanvang blijkt dat de geselecteerde flexibele arbeidskracht aantoonbaar niet voldoet aan de overeengekomen functie-eisen en dit niet aan opdrachtgever is toe te rekenen, brengt opdrachtnemer de gewerkte uren niet in rekening en draagt hij kosteloos zorg voor een passende vervanger.
Veiligheid, bedrijfskleding, PBM en opleiding	
24.	Om zowel de veiligheid als ook de kwaliteit van het werk te borgen, vindt opdrachtgever het belangrijk om flexibele arbeidskrachten goed in te werken conform onderstaande faseverdeling: 1. Opdrachtnemer is verplicht om de flexibele arbeidskracht te informeren over de functie-eisen, de aard van de organisatie en eventuele relevante kenmerken ten aanzien van de arbeidsomstandigheden, zoals de veiligheids- en gezondheidsrisico's. Daarnaast dient de contactpersoon de flexibele arbeidskracht uitleg te geven over het inwerkprogramma en de noodzakelijke veiligheidsinstructies aan de hand van een instructievideo die wordt aangeleverd door opdrachtgever. Na de instructievideo wordt de kennis afgetoetst door opdrachtnemer en wordt het certificaat verstrekt aan opdrachtgever. 2. Instructies aan de flexibele arbeidskracht omtrent arbeidsomstandigheden met betrekking tot de werking en bediening van machines, het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen en de wijze waarop gehandeld moet worden bij brand en andere calamiteiten worden door opdrachtgever verzorgd. Opdrachtgever is op grond van de Arbeidsomstandighedenwet werkgever voor de flexibele arbeidskracht. 3. De in te zetten flexibele arbeidskrachten dienen zich te houden aan de van toepassing zijnde huisregels. Opdrachtnemer dient flexibele arbeidskrachten hiervan vooraf op de hoogte te stellen. Opdrachtgever zal hierop toezien aangezien de flexibele arbeidskrachten onder leiding en toezicht van opdrachtgever zullen werken. 4. Opdrachtnemer dient bovenstaande instructies te laten ondertekenen voor akkoord door de in te zetten arbeidskrachten. Opdrachtnemer levert een ondertekende verklaring aan bij opdrachtgever dat de flexibele arbeidskracht de instructie heeft gevolgd en begrepen. Verklaring wordt aangeleverd door opdrachtgever.
25.	De flexibele arbeidskrachten zijn verplicht om tijdens het werk de voorgeschreven bedrijfskleding en PBM's te dragen van opdrachtgever. Opdrachtgever verstrekt in bruikleen de benodigde bedrijfskleding en PBM's voor gebruik tijdens de periode dat flexibele arbeidskrachten voor opdrachtgever werken. De verstrekte kleding en PBM's blijven te allen tijde eigendom van opdrachtgever.

	De flexibele arbeidskrachten dienen netjes om te gaan met materiaal en kleding die ze in bruikleen krijgen. Het is de verantwoordelijkheid van de flexibele arbeidskracht om zijn/haar kleding op tijd bij de uitgiftebalie in te leveren zodat het kan worden gereinigd. De kosten voor de kleding (inclusief de personeelskosten voor uitgifte en inname) en de reiniging zijn voor rekening van opdrachtgever. De opdrachtnemer dient dit proces, in samenwerking met opdrachtgever te faciliteren. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de flexibele arbeidskrachten bij het beëindigen van de werkzaamheden de verstrekte bedrijfskleding en PBM's inleveren bij opdrachtgever. Indien de flexibele arbeidskracht de bedrijfskleding en PBM's niet inlevert worden de kosten gefactureerd aan de opdrachtnemer (nieuwprijs). Overige maatgebonden PMB's, zoals werkschoenen etc. dienen verstrekt te worden door opdrachtnemer en vallen dus niet onder het pakket wat opdrachtgever verstrekt.
26.	Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid dat de flexibele arbeidskrachten er netjes, verzorgd en representatief uit zien.
27.	Opdrachtnemer maakt met opdrachtgever afspraken over het gebruik van de reserveringen voor opleidingen voor de bij opdrachtgever werkzame flexibele arbeidskrachten. Hier wordt in de gunningscriteria (K3: Begeleiden en binden) in hoofdstuk 6 van de aanbestedingsleidraad nader op ingegaan. In overleg met opdrachtgever worden afspraken gemaakt hoe deze reserveringen zo efficiënt en effectief mogelijk kunnen worden ingezet.
28.	Flexibele arbeidskrachten moeten voldoen aan de functie-eisen zoals gesteld in de binnen de scope vallende functieprofielen. De opleidingsuren en opleidingskosten van algemene opleidingen ten behoeve van het uitvoeren van de functie door de arbeidskracht (minimum opleidingseisen t.b.v. de basiskwalificaties) zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
29.	Op verzoek van opdrachtgever kan een flexibele arbeidskracht tevens worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. Onder opleiding wordt verstaan elke vorm van gestructureerde activiteit, die gericht is op het door de flexibele arbeidskracht verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden. De kosten voor een aanvullende opleiding of training worden in redelijkheid verdeeld tussen partijen o.b.v. partnerschap. Indien aanvullende opleiding of training uitsluitend ten goede komt van opdrachtgever geldt als uitgangspunt dat de opleidingskosten voor rekening van de opdrachtgever zijn en de kosten voor de opleidingsuren voor de aanvullende opleiding of training zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien aanvullende opleiding of training ook ten goede kan komen van andere klanten van opdrachtnemer, komen opdrachtnemer en opdrachtgever een passende verdeling van de opleidingskosten overeen.
Ziekte, inzet, vervanging en overname	
30.	Opdrachtnemer draagt zorg voor een zo ononderbroken mogelijke voortzetting van de dienstverlening en spant zich maximaal in om uitgevallen medewerkers zo spoedig mogelijk te vervangen door een kandidaat met vergelijkbare kennis en ervaring. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting opdrachtgever met betrekking tot vervanging van flexibele arbeidskracht. De vervangende kandidaat heeft minimaal hetzelfde niveau en gelijkwaardige kwaliteiten als de oorspronkelijke kandidaat.
31.	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat flexibele arbeidskrachten zich tijdig, maar uiterlijk 1 uur voor aanvang van de werkzaamheden, ziek melden bij opdrachtgever én opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en houdt zich hierbij aan de relevante sociale wetgeving. De opdrachtnemer neemt het initiatief richting opdrachtgever of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is. De begeleiding van de zieke flexibele arbeidskracht verloopt via opdrachtnemer. Ziekte van de flexibele arbeidskracht is voor rekening en risico van opdrachtnemer.

32.	Opdrachtnemer dient uiterlijk een kwartier voor aanvang van de werkzaamheden bij opdrachtgever te bevestigen dat vervanging van flexibele arbeidskrachten is geregeld die zich ziek hebben gemeld. Indien vervanging noodzakelijk is, streeft opdrachtnemer ernaar een vervangende flexibele arbeidskracht binnen één uur op de aangewezen locatie beschikbaar te stellen, voor zover de omstandigheden dit redelijkerwijs toelaten. Opdrachtgever is uitsluitend een vergoeding verschuldigd voor de daadwerkelijk door opdrachtgever ingezette inhuurkrachten.
33.	In overleg kan opdrachtgever ervoor kiezen om flexibele arbeidskrachten als reserve op te roepen. Deze flexibele arbeidskrachten dienen fysiek op locatie aanwezig te zijn, zodat stagnatie in het werk voorkomen wordt. Deze 'reserve' flexibele arbeidskrachten worden de eerste drie uur betaald indien zij niet worden ingezet.
34.	Opdrachtgever heeft de werkgeversaansprakelijkheid voor eigen en ingehuurd personeel verzekerd. De verzekering dekt aansprakelijkheid gedurende werktijd, althans vanaf het moment dat het personeel het werkterrein van opdrachtgever betreedt vóór aanvang van het werk, totdat het personeel het werkterrein van opdrachtgever verlaat na einde van het werk. Alle overige verzekeringen met betrekking tot de flexibele arbeidskracht dienen door opdrachtnemer te worden verzorgd. De aanwezigheid van deze verzekeringen wijzigt de wettelijke en contractuele verdeling van verantwoordelijkheden niet. Iedere partij is aansprakelijk voor schade voor zover deze schade aan een toerekenbare tekortkoming van die partij kan worden toegerekend.
35.	De op te nemen verlofdagen van de flexibele arbeidskracht zullen in goed overleg tussen de direct leidinggevende binnen opdrachtgever en de flexibele arbeidskracht worden vastgesteld, waarbij rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden.
36.	Opdrachtnemer neemt alleen de inhuuraanvragen van opdrachtgever in behandeling vanuit het bedrijfsbureau of managers van de afdeling Uitvoering. Indien dit niet het geval is zal opdrachtgever de factuur van de ingezette flexibele arbeidskracht niet betalen.
37.	Flexibele arbeidskrachten die binnen de raamovereenkomstperiode 1.040 uren voor opdrachtgever hebben gewerkt waarover een omrekenfactor is betaald, kunnen kosteloos door opdrachtgever worden overgenomen. Indien opdrachtgever de flexibele arbeidskracht vóór het verstrijken van de 1.040 gewerkte uren waarover een omrekenfactor is betaald wil overnemen, dan is opdrachtgever de opdrachtnemer een vergoeding schuldig van 20% van het tarief over de resterende uren. Deze vergoeding wordt als volgt berekend: Tarief * (1.040 uur - de tot dan toe gewerkte uren) * 20%. Flexibele arbeidskrachten welke niet full time worden ingezet dient de 1040 uur naar rato te worden verrekend.
Voortgang/Evaluatie	
38.	De contactpersoon begeleidt iedere flexibele arbeidskracht bij zijn individuele ontwikkeling. Hierbij wordt gekeken naar de competenties en opleidingsmogelijkheden van iedere flexibele arbeidskracht. De opdrachtnemer zorgt voor reguliere evaluatie/ functioneringsgesprekken en legt dit vast in een dossier, met de nodige uitwisseling naar opdrachtgever. Zoals beschreven is kwaliteit voor opdrachtgever van groot belang. Dat betekent dat flexibele arbeidskrachten op alle taakniveaus minimaal 'goed' functioneren. Kandidaten moeten daarom zorgvuldig worden gemonitord, leerdoelen worden gesteld, feedback worden gegeven en gefaciliteerd. Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer dat deze in staat is om de flexibele arbeidskrachten op een adequate manier te begeleiden en te binden, mede door een goed opleidingsplan en aandacht voor preventie van voorkomende problemen. Hier wordt in de kwalitatieve gunningscriteria in hoofdstuk 6 van de aanbestedingsleidraad nader op ingegaan.

Administratie en vergoeding	
39.	Vanaf de eerste werkdag is op iedere flexibele arbeidskracht de cao Grondstoffen Energie en Omgeving, onderdeel Services, van toepassing. Opdrachtnemer draagt er gedurende de looptijd van de raamovereenkomst zorg voor dat de op hem van toepassing zijnde cao correct wordt nageleefd en dat flexibele arbeidskrachten worden beloond conform de geldende wet- en regelgeving en de toepasselijke inlenersbeloning als bedoeld in de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI).
40.	De vergoeding wordt bepaald op basis van het toepasselijke bruto uurloon (conform cao Grondstoffen Energie en Omgeving onderdeel Services) en de in de inschrijving overeengekomen omrekenfactor, bestaande uit de loonkostenfactor en bureaumarge. De bureaumarge mag niet worden doorberekend op overwerk en eventuele andere toeslagen.
41.	Opdrachtnemer maakt gebruik van digitale urenregistratie.
42.	Opdrachtgever ontvangt per periode (per week) een factuur per kostenplaats waarop gespecificeerd: • Afdeling; • Naam en functie flexibele arbeidskracht; • Weeknummer; • Aantal normale uren + tarief = bedrag; • Aantal uren waarvoor toeslag geldt + tarief = bedrag (dit voor de verschillende toeslaguren); • Reiskosten. De facturen worden digitaal aangeleverd. Opdrachtnemer accepteert een betalingstermijn van 30 dagen na ontvangst van een correcte en geldige factuur. Opdrachtnemer werkt mee om het proces intern bij opdrachtgever en de aansluiting naar de eigen afhandeling zo optimaal mogelijk te houden.
43.	Reiskosten dienen apart vermeld te worden op de factuur en mogen niet verwerkt worden in het tarief.
44.	Facturen dienen in dezelfde maand van de gewerkte uren, maar uiterlijke binnen de 5e kalenderdag van de volgende maand verstuurd te worden. Indien factuur in de volgende maand verstuurd wordt, dient de datum aangepast te worden naar de laatste werkdag van de vorige maand. Dit in verband met de maandafsluitingen bij opdrachtgever.
45.	Opdrachtnemer dient de mogelijkheid te hebben om een e-factuur te versturen. E-factuur betreft een UBL bestand.
46.	Facturen dienen gesplitst verstuurd te worden, te weten: • Beladers; • Medewerkers afval-aanbiedstation (AAS).
47.	Indien er afwijkingen t.o.v. de standaard zijn, dient opdrachtnemer eerst contact op te nemen met opdrachtgever om af te stemmen op welke wijze er gefactureerd dient te worden. Bijvoorbeeld bij het versturen creditnota's en grote wijzigingen door cao aanpassingen etc.
48.	Na definitieve gunning dient opdrachtnemer een Proforma factuur aan te leveren volgens wensen van opdrachtgever.
Implementatie en overgang	
49.	Opdrachtnemer werkt actief, tijdig en kosteloos mee aan een zorgvuldige overgang van de bestaande inzet naar de nieuwe raamovereenkomsten en aan de overdracht bij het einde van de raamovereenkomst.
50.	In de implementatieperiode stemmen de opdrachtgever en opdrachtnemer het proces voor instroom van arbeidskrachten nader af. De kosten voor de implementatie kunnen niet separaat worden doorberekend aan de opdrachtgever.

51.	Opdrachtgever hecht veel waarde aan continuïteit en stabiliteit in het personeelsbestand. Opdrachtnemer gaat akkoord met het overnemen van de huidige flexibele arbeidskrachten van de huidige opdrachtnemer, mits de flexibele arbeidskracht een nadere overeenkomst heeft die loopt tot minimaal 1 mei 2027 en de overstap naar de nieuwe opdrachtnemer wenst te maken. De overname vindt plaats met eerbiediging van toepasselijke wet- en regelgeving en zonder onnodige onderbreking van de inzet.
52.	Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst, dient de opdrachtnemer alles in het werk te stellen om te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe leverancier. Alle geactualiseerde gegevens welke opdrachtnemer met betrekking tot de raamovereenkomst van opdrachtgever in bezit heeft, worden op eerste verzoek direct digitaal aan opdrachtgever ter beschikking gesteld. Bij beëindiging of ontbinding van de raamovereenkomst met opdrachtnemer, heeft de opdrachtnemer de verplichting om: • Lopende nadere overeenkomsten voor flexibele arbeidskrachten bij de opdrachtnemer door te laten lopen onder gelijkblijvende condities, voor een maximale periode van 6 maanden, indien de opdrachtgever dit verlangt; • Actief en zonder het berekenen van kosten mee te werken aan de transitie van flexibele arbeidskrachten naar de (eventuele) nieuwe opdrachtnemer.
	KPI's
53.	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal kosteloos over de onderstaande KPI's. De rapportage wordt uiterlijk één maand na afloop van de gerapporteerde periode aan opdrachtgever verstrekt. • KPI 1 – Beschikbaarheid en invulling: 100% tijdige en volledige invulling van de weekplanning, inclusief alle mutaties die uiterlijk één dag vóór aanvang van de werkzaamheden om 11.00 uur zijn doorgegeven. • KPI 2 – Geschiktheid: Minimaal 95% van de ingezette arbeidskrachten voldoet aantoonbaar aan de vooraf vastgestelde functie-eisen en competenties zoals vastgesteld in de functieprofielen. • KPI 3 – Veiligheid: 100% van de ingezette flexibele arbeidskrachten heeft vóór aanvang van de werkzaamheden het inwerkprogramma en de noodzakelijke veiligheidsinstructies aan de hand van een instructievideo doorlopen en succesvol afgerond. • KPI 4 – Vervanging: Bij uitval zorgt de opdrachtnemer binnen de overeengekomen termijn voor een geschikte vervanger.
54.	Indien een KPI of andere contractuele afspraak niet wordt gehaald, analyseert opdrachtnemer de afwijking en neemt opdrachtnemer onmiddellijk passende herstelmaatregelen. Op verzoek van opdrachtgever stelt opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste de oorzaak, onmiddellijke herstelmaatregelen, structurele preventieve maatregelen, de verantwoordelijke betrokkenen, de planning en de wijze waarop het effect wordt gemeten.