PROGRAMMA VAN EISEN

~~Perceel 3 - Flexpool Burgerzaken & KCC~~Perceel 3 - Flexpool Burgerzaken & KCC V2 n.a.v. Nvl 2



1. ALGEMEEN

1.1	Inschrijver stemt in met de inhoud en voorwaarden van alle in de aanbestedingsdocumenten gestelde eisen en voorwaarden en gaat akkoord met de aanbestedingsdocumenten en alle daarbij behorende bijlagen.
1.2	Inschrijver verklaart zich volledig en onvoorwaardelijk akkoord met de concept Raamovereenkomst in bijlage 7.C, de concept Nadere overeenkomst in bijlage 7.F en de Algemene Inkoopvoorwaarden van de gemeente Tynaarlo voor leveringen en diensten 2025 in bijlage 8. Uitsluitend de door de aanbestedende dienst gehanteerde voorwaarden zijn van toepassing.
1.3	Opdrachtnemer waarborgt een zorgvuldige omgang met alle ter beschikking gestelde informatie conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
1.4	Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de ABU Cao Uitzendkrachten (bijlage 12.A) en/of NBBU Cao uitzendkrachten (bijlage 12.B) en/of CAO uitzendkrachten (per 1 januari 2027).
1.5	Opdrachtnemer garandeert een tijdige en correcte naleving van alle relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot; de Wet Allocatie Arbeidskrachten door Intermediairs, de Wet Arbeidsmarkt in Balans, de Wet Aanpak Schijnconstructies, de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties, de Wet Arbeid Vreemdelingen, de Wet Transparante en Voorspelbare Arbeidsvoorwaarden en in wetgeving opgenomen normen zoals Inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's).
1.6	Alle prijzen welke worden weergegeven in de inschrijving zijn exclusief BTW en zijn vast. Er kunnen geen andere kosten in rekening worden gebracht.
1.7	Opdrachtnemer heeft zich ten hoeve van de WAADI juist geregistreerd in het handelsregister met daarbij één (1) van de verplichte SBI-codes.
1.8	Opdrachtgever loopt diverse risico's bij het inhuren van Interim Professionals. Opdrachtnemer zorgt als specialist voor het beheersen en reduceren van alle aan inhuurrisico's zoals, maar niet beperkt tot, inlenersaansprakelijkheid en arbeidsrechtelijke en fiscale risico's.
1.9	De inzet van ZZP-ers is binnen dit perceel uitgesloten.

2. FLEXPOOL, BESCHIKBAARHEID EN DIENSTVERLENING

2.1	Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst over een actieve en inzetbare flexpool voor de uitvoering van werkzaamheden binnen Burgerzaken en het Klantcontactcentrum (KCC). De flexpool bestaat uit medewerkers die aantoonbaar geschikt zijn voor inzet binnen één of beide van de volgende functiegroepen: • medewerker Burgerzaken; • medewerker KCC. Opdrachtnemer beschikt minimaal over: • twee (2) medewerkers die inzetbaar zijn voor werkzaamheden binnen Burgerzaken; • vier (4) medewerkers die inzetbaar zijn voor werkzaamheden binnen het KCC. Een medewerker kan onderdeel zijn van beide deelpools indien deze aantoonbaar beschikt over de daarvoor benodigde kennis, ervaring en vaardigheden.

2.2	De medewerkers die onderdeel uitmaken van de flexpool zijn daadwerkelijk beschikbaar voor inzet gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer voorkomt dat de flexpool uitsluitend bestaat uit potentiële kandidaten die pas na een uitvraag geworven of geselecteerd moeten worden. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de omvang en samenstelling van de flexpool gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst op peil blijft. Indien medewerkers uit de pool niet langer beschikbaar zijn voor inzet, zorgt Opdrachtnemer binnen een redelijke termijn voor vervanging door medewerkers die minimaal aan dezelfde eisen voldoen.
2.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor een evenwichtige samenstelling van de flexpool, waarbij voldoende spreiding aanwezig is in beschikbaarheid, inzetbaarheid en flexibiliteit van de aangeboden medewerkers. Opdrachtnemer voorkomt waar mogelijk afhankelijkheid van medewerkers met dezelfde beschikbaarheidsbeperkingen, zoals vakantieperiodes, studie- of tentamenverplichtingen, nevenwerkzaamheden of andere voorspelbare afwezigheid.
2.4	Medewerkers die onderdeel uitmaken van de flexpool beschikken over aantoonbare ervaring en kennis die aansluit bij de werkzaamheden waarvoor zij worden ingezet. Voor medewerkers Burgerzaken geldt dat zij kennis en ervaring hebben met het uitvoeren van de volgende werkzaamheden aan de publieksbalie Burgerzaken: • Ontvangen, te woord staan en professioneel begeleiden van inwoners aan de balie volgens de geldende dienstverlenings- en hospitality normen; • In behandeling nemen van aanvragen voor reisdocumenten, Nederlandse identiteitskaarten en rijbewijzen, inclusief het controleren van de volledigheid, juistheid en geldigheid van de aangeleverde gegevens en bewijsstukken; • Controleren en verwerken van aangiften van verhuizing en emigratie conform de Wet Basisregistratie Personen (BRP) en gemeentelijke procedures; • Verstrekken van producten en documenten op het gebied van Burgerzaken, waaronder uittreksels uit de BRP, verklaringen omtrent het gedrag (VOG) en afschriften van akten van de burgerlijke stand; • Uitvoeren van identiteits-, bevoegdheids- en echtheidscontroles conform de geldende wet- en regelgeving, landelijke richtlijnen en gemeentelijke procedures; • Verstrekken van informatie en advies aan inwoners over producten, diensten, procedures, voorwaarden en wettelijke voorschriften binnen het domein Burgerzaken; • Doorverwijzen van inwoners naar de juiste gemeentelijke afdeling, ketenpartner of specialist wanneer de vraag of aanvraag buiten de eigen bevoegdheid of expertise valt; • Signaleren en zorgvuldig rapporteren van bijzonderheden, afwijkingen, fraude-indicaties, veiligheidsrisico's en mogelijke kwaliteitsissues die tijdens het klantcontact worden geconstateerd; • Zorgdragen voor een correcte, tijdige en klantgerichte afhandeling van aanvragen en aangiften binnen de vastgestelde servicenormen en kwaliteitscriteria; • Bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening door het signaleren van verbetermogelijkheden in processen, procedures en klantcontacten. Voor medewerkers KCC geldt dat zij ervaring hebben met: • Fungeren als eerste aanspreekpunt voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen via telefoon, e-mail en webformulieren; • Professioneel, klantgericht en oplossingsgericht afhandelen van (overwegend telefonische) vragen, meldingen, verzoeken en klachten; • Zelfstandig beantwoorden van veelvoorkomende vragen op basis van beschikbare informatie, werkinstructies, beleid en processen;

	• Verstrekken van juiste, volledige en actuele informatie over gemeentelijke producten, diensten, procedures, regelgeving en dienstverlening; • Registreren, categoriseren en verwerken van klantcontacten in de daarvoor aangewezen systemen volgens de geldende registratierichtlijnen; • Aannemen, vastleggen en doorzetten van meldingen openbare ruimte, aanvragen, klachten en overige verzoeken naar de verantwoordelijke vakgroepen; • Correct doorgeleiden van complexe of specialistische vragen naar de juiste medewerker, afdeling of externe samenwerkingspartner; • Bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening door het signaleren van veelvoorkomende vragen, knelpunten, trends en verbetermogelijkheden in de dienstverlening. De specifieke kennis- en ervaringseisen worden per uitvraag nader gespecificeerd.
2.5	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers die worden ingezet beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om de systemen en werkprocessen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden, zich eigen te maken en toe te passen. Indien kennis van specifieke gemeentelijke systemen noodzakelijk is, wordt dit voorafgaand aan de inzet in de uitvraag opgenomen. Ervaring met de binnen Opdrachtgever gebruikte systemen, waaronder iBurgerzaken en StORM, is een pré. Indien een medewerker geen ervaring heeft met deze systemen, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het beschikbaar stellen van medewerkers die aantoonbaar in staat zijn om zich nieuwe systemen, gemeentelijke werkprocessen en werkinstructies snel eigen te maken. Indien noodzakelijk maakt Opdrachtnemer medewerkers voorafgaand aan of bij aanvang van de inzet bekend met de relevante systemen, werkinstructies en werkprocessen, zodat zij de werkzaamheden zo snel mogelijk zelfstandig kunnen uitvoeren. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het tijdig beschikbaar stellen van de voor de opdracht benodigde werkinstructies, toegang tot systemen en eventuele functie- of organisatiespecifieke instructies en trainingen. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de inzet van een passende kandidaat en diens algemene vakbekwaamheid.
2.6	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst een uitvraag doen voor één of meerdere medewerkers Burgerzaken en/of KCC. In de uitvraag vermeldt Opdrachtgever minimaal: • de gewenste functie; • de gewenste dag(en); • de werktijden; • de gewenste locatie; • eventuele specifieke kennis- en ervaringseisen. Opdrachtnemer garandeert dat hij de gevraagde capaciteit kan leveren, voor zover de gevraagde capaciteit past binnen de overeengekomen dienstverlening en vooraf vastgestelde randvoorwaarden.
2.7	Afhandeling van alle vragen van medewerkers geschiedt rechtstreeks door de Opdrachtnemer evenals mutaties in persoonsgegevens van de medewerker.
2.8	~~De Interim Professionals worden verloond conform de vigerende beloningsregeling van de CAO Gemeenten (bijlage 12.C), eventuele reiskostenvergoeding en overige vergoedingen worden indien van toepassing conform deze beloningsregeling vergoed.~~ De Uitzendkrachten worden verloond conform de vigerende beloningsregeling van de Cao Gemeenten (opgenomen in bijlage 12.C), met inbegrip van de toepasselijke

	reiskostenvergoedingen en overige vergoedingen en aanspraken die voortvloeien uit de inlenersbeloning dan wel gelijkwaardige beloning. De daadwerkelijk gemaakte en verschuldigde reiskosten en overige vergoedingen en aanspraken mogen één-op-één en afzonderlijk aan Opdrachtgever worden doorbelast. Deze kosten dienen afzonderlijk, inzichtelijk en herleidbaar te worden gefactureerd. Kosten die reeds zijn opgenomen in de uurtoeslag of een ander kostencomponent, mogen niet opnieuw in rekening worden gebracht.
2.9	Opdrachtnemer ziet erop toe dat de op te nemen verlofdagen van de Interim Professional in goed overleg tussen de direct leidinggevende van de Opdrachtgever en de Interim Professional worden vastgesteld en daadwerkelijk worden opgenomen, waarbij rekening dient te worden gehouden met de voortgang van de werkzaamheden.
2.10	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een pensioen voor de Interim Professional. De pensioenregeling is conform ABU Cao Uitzendkrachten (bijlage 12.A) en/of NBBU Cao Uitzendkrachten (bijlage 12.B) en/of CAO uitzendkrachten (per 1 januari 2027).
2.11	Opleidingen die voor de functie noodzakelijk zijn, en zijn opgenomen in het inhuurprofiel, worden georganiseerd en gefinancierd door Opdrachtnemer. Aanvullende opleidingen die niet expliciet zijn uitgevraagd in het inhuurprofiel, moeten worden goedgekeurd door Opdrachtgever. De kosten van deze opleidingen worden in overleg door Opdrachtgever of Opdrachtnemer gefinancierd.
2.12	Opdrachtnemer heeft een signalerende functie met betrekking tot het aflopen van een opdracht (minimaal zes (6) weken van tevoren). Opdrachtnemer attendeert de betrokken coördinator van Opdrachtgever hierop.
2.13	Een Nadere overeenkomst kan door Opdrachtgever tussentijds met onmiddellijke ingang worden beëindigd indien naar het oordeel van Opdrachtgever de geleverde prestaties van een Interim Professional (nadat een periode van herstel is gegeven), beneden verwachting blijven, verschil van inzicht ontstaat, dan wel om andere zwaarwegende redenen. Van een zwaarwegende reden is in dezen sprake van grove schuld of nalatigheid. Deze opzegging dient te worden bevestigd door Opdrachtnemer.
2.14	Opdrachtnemer dient de continuïteit van de bedrijfsvoering te garanderen indien reeds ingezette Interim Professional, om welke reden dan ook, vervangen moet worden. Opdrachtnemer neemt het initiatief richting de Opdrachtgever, mits de omstandigheden van de opdracht gelijk blijven en Opdrachtgever hier behoefte aan heeft, met betrekking tot vervanging van Interim Professional. De vervangende kandidaat heeft minimaal hetzelfde niveau en gelijkwaardige kwaliteiten als de oorspronkelijke kandidaat. Een dergelijke vervanging leidt voor de Opdrachtgever niet tot extra kosten. Indien tijdens de eerste twee werkdagen van de inzet blijkt dat de Uitzendkracht niet voldoet aan de gestelde functie-eisen en competenties, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de inzet te beëindigen en vervanging te verlangen. De aantoonbaar gewerkte uren mogen in beginsel aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien sprake is van een aantoonbare tekortkoming die aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, treden partijen in overleg over een passende oplossing. Het bepaalde in de voorgaande alinea over de eerste twee werkdagen is niet van toepassing indien vervanging noodzakelijk is wegens ziekte van de ingezette Interim Professional. In dat geval mogen de daadwerkelijk gewerkte uren in rekening worden gebracht. ~~Indien deze situatie plaats vindt tijdens de eerste twee werkdagen van de Interim Professional dan worden de gewerkte uren niet aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.~~

2.15	Opdrachtgever wenst in voorkomende gevallen de Interim Professional over te nemen in eigen dienst. Dit kan kosteloos na een inzet van 1.040 uur of een inhuurperiode van twaalf (12) maanden.
2.16	Opdrachtnemer beschikt over een organisatie en flexpool die het mogelijk maken om snel op- en af te schalen wanneer de personele behoefte van Opdrachtgever daarom vraagt. Bij een reguliere uitvraag kan Opdrachtnemer binnen één (1) werkdag na ontvangst van de uitvraag bevestigen welke medewerkers beschikbaar zijn. Bij een spoeduitvraag is Opdrachtnemer in staat om binnen twee (2) uur na ontvangst van de uitvraag de beschikbare capaciteit en een voorstel voor inzet aan Opdrachtgever kenbaar te maken. Indien Opdrachtgever daarom verzoekt, dient Opdrachtnemer bij een spoeduitvraag binnen één (1) werkdag de benodigde medewerkers te kunnen inzetten.
2.17	De medewerkers zijn bereid en in staat om de werkzaamheden op locatie van Gemeente Tynaarlo uit te voeren. Voor werkzaamheden waarbij fysieke aanwezigheid noodzakelijk is, kan Opdrachtgever verlangen dat medewerkers volledig op locatie worden ingezet. De locatie, aanwezigheid en eventuele mogelijkheden voor hybride werken worden per uitvraag vastgesteld.
2.18	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst één vaste poolcoördinator aan. De poolcoördinator is verantwoordelijk voor de dagelijkse coördinatie van de flexpool en fungeert als vast aanspreekpunt voor Opdrachtgever voor: • beschikbaarheid van medewerkers; • het snel invullen van uitvragen; • opschaling en afschaling; • vervanging bij ziekte of uitval; • wijzigingen in de planning; • het actueel houden van de pool; • het bewaken van de kwaliteit en inzetbaarheid van medewerkers. Bij afwezigheid van de poolcoördinator zorgt Opdrachtnemer voor adequate en gelijkwaardige vervanging van de poolcoördinator.
2.19	Opdrachtnemer dient in staat te zijn om tijdelijk extra capaciteit te leveren bij piekbelasting, bijvoorbeeld als gevolg van: • pieken in klantcontact; • verkiezingen; • wijzigingen in wet- en regelgeving; • pieken in aanvragen van reisdocumenten; • vakantieperiodes; • ziekteverzuim; • andere door Opdrachtgever geïdentificeerde tijdelijke capaciteitsbehoeften. Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben per kwartaal overleg om te bespreken wanneer piekbelasting verwacht wordt.
2.20	Het is mogelijk dat Opdrachtgever zelf een (voorkeurs)kandidaat aandraagt om onderdeel te worden van de flexpool. Opdrachtnemer faciliteert de opname van deze kandidaat in de flexpool, mits de kandidaat voldoet aan de gestelde eisen en de noodzakelijke screening met goed gevolg heeft doorlopen.

	Opdrachtnemer beoordeelt deze kandidaat op geschiktheid en inzetbaarheid en beslist zelf over opname in de flexpool en inzet van deze kandidaat.

3. DOSSIER EN SCREENING

3.1	Opdrachtnemer dient voor iedere medewerker in de flexpool een actueel en volledig dossier beschikbaar te hebben. Dit dossier bevat minimaal: • opdrachtbevestiging; • integriteitsverklaring; • inlichtingenformulier; • actuele VOG (conform artikel 3.5); • curriculum vitae; • relevante diploma's, opleidingen en certificeringen; • aantoonbare relevante werkervaring; • eventuele aanvullende documenten die op basis van de functie noodzakelijk zijn. De VOG hoeft niet gearchiveerd te worden door Opdrachtnemer, wél dient opdrachtnemer een controle te verrichten op de VOG-eisen en dat bij het niet voldoen de inzet van de Interim Professional beëindigd zal worden. Voor Opdrachtgever dient inzichtelijk te zijn dat de controle heeft plaatsgevonden door Opdrachtnemer op de VOG-eisen.
3.2	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het dossier op de dag van aanvang van de werkzaamheden gecontroleerd en compleet is.
3.3	Voor iedere Interim Professional dient, na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, de opdrachtbevestiging voor aanvang van de werkzaamheden door Opdrachtnemer te worden verstrekt via een digitaal portaal. Deze dienst minimaal de volgende gegevens te bevatten: - De afdeling/vakgroep waarvoor de Interim Professional werkzaam is; - De concern- of vakmanager van het betreffende organisatieonderdeel (domein of afdeling); - Standplaats(en); - Functie; - Naam van de Interim Professional; inclusief alle initialen; - Uurtarief.
3.4	Opdrachtgever ontvangt minimaal zeven (7) kalenderdagen voor aanvang van de inhuurperiode, de getekende integriteitsverklaring en het volledig ingevulde inlichtingenformulier via Opdrachtnemer. Dit gebeurt via een digitaal portaal. Aandachtspunt hierbij is dat de startdatum van de opdracht realistisch overeengekomen moet worden.
3.5	Opdrachtnemer vraagt voor iedere medewerker die bij Opdrachtgever wordt ingezet een VOG aan met een screeningsprofiel dat aansluit bij de werkzaamheden. Indien de VOG al als onderdeel van de poolscreening is aangevraagd en nog geldig is, hoeft niet opnieuw een VOG te worden aangevraagd. De kosten voor de VOG kan de Opdrachtnemer afzonderlijk doorbelasten aan Opdrachtgever. Voor de medewerker Burgerzaken dient rekening gehouden te worden met de tweejaarlijkse herhaalverplichting die vanaf 1-1-2027 geldt.
3.6	Als Opdrachtgever de opdracht heeft gewijzigd (bijvoorbeeld verlenging, wijziging in aantal uren) dient Opdrachtnemer een nieuwe opdrachtbevestiging aan Opdrachtgever te sturen.
3.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een voor zowel de Interim Professional als de Opdrachtgever, duidelijke wijze van digitale urenregistratie en goedkeuring van verantwoordelijke bij Opdrachtgever en faciliteert deze.

3.8	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij ziekte c.q. arbeidsongeschiktheid van de Interim Professional, deze zich ziekmeldt bij de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. Opdrachtnemer neemt in geval van ziekmelding door de Interim Professional, op dezelfde werkdag (voor 8:30 uur), contact op met de relevante functionaris van Opdrachtgever of en zo ja, op welke termijn, vervanging gewenst is. Wanneer de werktijden niet binnen de reguliere kantooruren vallen, neemt Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met Opdrachtgever om te verkennen of vervanging wenselijk is.
3.9	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat medewerkers voorafgaand aan hun eerste inzet op de hoogte zijn van de relevante gedrags-, integriteits- en beveiligingsvoorschriften van Opdrachtgever (bijlage 13A t/m 13C).

4. COMMUNICATIE & ACCOUNTMANAGEMENT

4.1	Opdrachtnemer dient op werkdagen tijdens kantooruren van 8:30 uur tot 17:00 uur telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen.
4.2	De poolcoördinator zoals genoemd in eis 2.18 is het primaire operationele aanspreekpunt voor de flexpool. Bij afwezigheid wordt de poolcoördinator adequaat vervangen.
4.3	De poolcoördinator is verantwoordelijk voor het actueel houden van de beschikbaarheid van de medewerkers in de pool en kan op verzoek van Opdrachtgever direct inzicht geven in de beschikbare capaciteit. Bij voorkeur is de beschikbaarheid van de medewerkers in de pool inzichtelijk in een digitaal dashboard.
4.4	Na gunning maken Opdrachtgever en Opdrachtnemer nadere werkafspraken over onder andere: • het indienen van uitvragen; • de wijze waarop beschikbaarheid wordt doorgegeven; • reguliere en spoeduitvragen; • escalatie bij onvoldoende capaciteit; • ziekte en vervanging; • planning; • communicatie tussen Opdrachtgever, poolcoördinator en medewerkers.
4.5	Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als vast contactpersoon die op beleidsmatig/strategisch niveau voor de Opdrachtgever het eerste aanspreekpunt zal zijn en beslissingsbevoegd is voor het nemen van operationele beslissingen als eerste aanspreekpunt voor de ingezette Interim Professionals. Deze medewerker dient per kwartaal overleg m.b.t. de voortgang te organiseren met de contractmanager inhuur van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient binnen vijf (5) werkdagen na het gesprek zorg te dragen voor het gespreksverslag van het voortgangsgesprek.
4.6	Opdrachtnemer stelt een digitale tool beschikbaar voor het indienen en accorderen van de gewerkte uren van Interim Professionals door Opdrachtgever. In deze digitale tool zijn ook de opdrachtbevestigingen op ieder moment te raadplegen.
4.7	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer bereid om op gezette tijden evaluatiegesprekken te laten plaatsvinden met Opdrachtgever.

5. RAPPORTAGE & FACTURATIE

5.1	~~Facturatie geschiedt maandelijks achteraf op basis van een verzamelfactuur, na acceptatie van de geleverde diensten en daadwerkelijk gewerkte uren.~~ Facturatie geschiedt achteraf op basis van een verzamelfactuur, na acceptatie van de geleverde diensten en uren. Opdrachtgever heeft 5 (vijf) werkdagen voor het accorderen of gemotiveerd afwijzen van de ingediende uren van de Interim Professional. Indien deze termijn wordt overschreden, worden de ingediende uren als akkoord beschouwd. Maandelijkse facturatie heeft de voorkeur van Opdrachtgever. Het is tevens toegestaan om wekelijks te factureren. De factuur voldoet aan de volgende eisen: • per e-mail wordt één factuur verzonden; • de factuur bevat een duidelijke omschrijving van de geleverde dienst(en) en/of werkzaamheden; • de factuur vermeldt de relevante contactpersoon en boekingscode (bijvoorbeeld kostenplaats, interne order of projectnummer); • de factuur voldoet aan alle wettelijk vereiste eisen; • eventuele bijlagen worden aangeleverd in een gangbaar bestandsformaat, zoals .docx, .jpeg of .pdf. Indien een bijlage als afzonderlijk bestand wordt meegestuurd, bevat de bestandsnaam het woord 'factuur'; • de factuur wordt digitaal als XML- en pdf-bestand, of indien toegestaan als uitsluitend pdf-bestand, verzonden aan het door Opdrachtgever aangewezen factuuradres. De betalingstermijn bedraagt 30 kalenderdagen na ontvangst van een correcte factuur en nadat de geleverde diensten door Opdrachtgever zijn geaccepteerd.
5.2	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever in staat om gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst de prestaties van de dienstverlening voor KCC en Publiekszaken aantoonbaar te monitoren en tijdig bij te sturen. Opdrachtnemer verstrekt daarom kosteloos ieder kwartaal een digitale managementrapportage. Deze rapportage is uiterlijk één (1) maand na afloop van het betreffende kwartaal beschikbaar. De rapportage geeft ten minste inzicht in: • de omvang en ontwikkeling van de personele behoefte; • het aantal aangevraagde diensten en de mate waarin deze aanvragen zijn ingevuld; • de doorlooptijd vanaf aanvraag tot daadwerkelijke inzet; • het aantal voorgestelde kandidaten per aanvraag en de verhouding tussen voorgestelde en geaccepteerde kandidaten; • de inzetbaarheid en beschikbaarheid van de flexpool voor KCC en Publiekszaken; • de ingezette kandidaten, inclusief functie, inschaling, uurtarief en gewerkte uren; • de gerealiseerde prestaties ten opzichte van de KPI's en prestatienormen zoals vermeld in de inschrijving; • afwijkingen van de overeengekomen prestaties, de oorzaak daarvan en – indien van toepassing – de getroffen of voorgenomen verbetermaatregelen. De rapportage is zodanig ingericht dat Opdrachtgever de ontwikkeling van de dienstverlening, de leveringsprestatie en eventuele afwijkingen van de overeengekomen KPI's kan volgen en hierover met Opdrachtnemer kan bijsturen. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de relevante gegevens tussentijds en kosteloos. Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, binnen de reikwijdte van de overeengekomen dienstverlening, aanvullende informatie opvragen of de rapportage aanpassen indien dit noodzakelijk is om de prestaties van de dienstverlening te kunnen monitoren en bij te sturen.

6. CONTRACTIMPLEMENTATIE & EXIT

6.1	Na voorlopige gunning dient Opdrachtnemer een implementatieplan aan Opdrachtgever te verzenden, dat uiterlijk vóór definitieve gunning door Opdrachtgever dient te zijn ontvangen. In het implementatieplan beschrijft Opdrachtnemer de wijze waarop de dienstverlening wordt geïmplementeerd en zich de werkwijze van Opdrachtgever eigen maakt.
6.2	Binnen het implementatieplan ontwikkelt Opdrachtnemer een transitieplan met een bijbehorend communicatie- en veranderplan. Tevens worden de verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer en Opdrachtgever, de wijze van overdracht van de huidige dienstverlening, de inrichting van de dienstverlening en de belangrijkste contact- en communicatielijnen beschreven.
6.3	Het implementatieplan bevat een realistische tijdsplanning, inclusief de belangrijkste implementatiemomenten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de implementatie en stelt hiervoor voldoende mensen en middelen ter beschikking. De continuïteit van de dienstverlening dient gedurende de implementatie te worden gewaarborgd.
6.4	Opdrachtnemer maakt gebruik van een aantoonbaar bewezen implementatiemethode.
6.5	Reeds lopende contracten worden bij de start van de Raamovereenkomst niet direct overgedragen aan Opdrachtnemer. Interim Professionals met een lopend contract blijven gedurende de resterende looptijd van het betreffende contract onder de bestaande overeenkomst vallen.
6.6	Indien een lopend contract op de startdatum van de Raamovereenkomst nog een resterende looptijd van meer dan zes (6) maanden heeft, wordt de betreffende Interim Professional na het verstrijken van deze periode overgenomen door Opdrachtnemer en onder de nieuwe Raamovereenkomst gecontracteerd.
6.7	Contracten die op de startdatum van de Raamovereenkomst nog maximaal zes (6) maanden lopen, worden niet overgenomen door Opdrachtnemer en blijven gedurende de resterende looptijd onder de bestaande overeenkomst vallen.