



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 7 | Programma van Eisen

Inhuur flexibele arbeid

Baanbrekers

© Copyright 2026, Euro Management Consultants

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Dienstverlening	4
Hoofdstuk 2 Nadere opdrachten	6
Hoofdstuk 3 Aanvang nadere opdrachten	8
Hoofdstuk 4 Urenverwerking	9
Hoofdstuk 5 Ziekte	10
Hoofdstuk 6 Niet nakoming/ontbinding en vervanging	11
Hoofdstuk 7 Overname professional	12
Hoofdstuk 8 Opleidingen	13
Hoofdstuk 9 Migratie en implementatie bij aanvang opdracht	14
Hoofdstuk 10 Exit-regeling en transitie bij einde opdracht	15
Hoofdstuk 11 Communicatie en evaluatie	17
Hoofdstuk 12 Managementinformatie	18
Hoofdstuk 13 Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	19
Hoofdstuk 14 Service Level Agreement (SLA)	20
Hoofdstuk 15 Prijzen	21
Hoofdstuk 16 Facturering en betalingsvoorwaarden	22
Hoofdstuk 17 Social Return On Investment (SROI)	23
Hoofdstuk 18 Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden	24

Hoofdstuk 1 | Dienstverlening

1.1 Algemene eisen dienstverlening

Raamcontractant houdt gedurende de Raamovereenkomst rekening met:

- Verplichtingen uit hoofde van de bepalingen inzake de arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden.
- Er wordt geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan een in te zetten Professional opgelegd, wat de dienstverlening aan Opdrachtgever op enige wijze kan beperken.
- Indien Opdrachtgever dit verzoekt wordt door de Professional een geheimhoudingsverklaring getekend.
- Contact tussen Opdrachtgever en Raamcontractant geschiedt altijd in de Nederlandse taal.

Raamcontractant is verantwoordelijk voor het beantwoorden en regelen van alle operationele vraagstukken rondom de inzet van Professionals. Dit betekent dat Raamcontractant de Opdrachtgever en de Professionals tijdig attendeert op het uitvoeren van de nodige activiteiten, zoals het indienen van uren, goedkeuren van uren, aanleveren van documenten, ondertekenen van documenten, etc.

Raamcontractant denkt gevraagd en ongevraagd mee over de kwaliteit van de dienstverlening, het signaleren van knelpunten en mogelijkheden om continu goede dienstverlening te leveren aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever informeert Raamcontractant tijdig over ontwikkelingen binnen haar organisatie, die van belang zijn voor Raamcontractant. Dit kan o.a. gaan over reorganisaties, fusies, overnames, impact van wettelijke maatregelen etc.

1.2 Beschikbaarheid Professionals

Raamcontractant is in staat tot het creëren en onderhoud van een netwerk van Professionals, zodat zij de gevraagde functieprofielen kan invullen. Raamcontractant heeft zodoende gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Professionals beschikbaar voor deze profielen.

Raamcontractant informeert haar Professionals, voordat zij met werkzaamheden aanvangen, over de beroepskwalificaties van een functie. Waar nodig wordt schriftelijk informatie verstrekt of instructie gegeven m.b.t. relevante (huis)regels.

Indien de inzet van een Professional langer nodig is dan de vooraf overeengekomen periode, dan zal Opdrachtgever dit uiterlijk één maand voor het einde van de inhuurperiode bij Raamcontractant aangeven, of zoveel eerder als dit mogelijk is.

1.3 Algemene eisen Professionals Raamcontractant

Professionals van Raamcontractant beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover dit relevant is voor de uitvoering van de gevraagde werkzaamheden.

Professionals voldoen te allen tijde aan de gestelde eisen van Opdrachtgever en Raamcontractant.

1.4 Informatieverstrekking & Privacy

Met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving omtrent privacy verstrekt Raamcontractant de volgende informatie aan Opdrachtgever:

- NAW-gegevens;

- persoonlijke gegevens;
- identificerende gegevens;
- voor communicatie benodigde gegevens;
- financiële gegevens;
- rechtspositionele gegevens;
- arbeid- of arbeidsomstandigheden gerelateerde gegevens;
- loopbaangegevens;
- opleidingsgegevens;
- contractuele gegevens;
- autorisatie en gebruiksgegevens.

Raamcontractant bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Professionals die bij Raamcontractant werkzaam zijn, in adequaat geordende dossiers, opgeslagen en beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en-termijnen. Hierbij wordt rekening gehouden met de AVG.

Dossiervorming vindt plaats door Raamcontractant. Documenten, informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtgever in bezit moeten zijn, worden door Raamcontractant aan Opdrachtgever overhandigd. Raamcontract neemt hier bij plaatsing van een Professional initiatief in, en verantwoordelijkheid voor.

1.5 Voldoen wet- en regeling

Raamcontractant moet vanaf 1 januari 2028 aantoonbaar voldoen aan de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta).

Raamcontractant heeft de verplichting om bij eventueel verlies/schorsing van deze registratie dit aan Opdrachtgever te melden. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om op basis hiervan onmiddellijk de Raamovereenkomst te beëindigen.

Raamcontractant werkt daarnaast in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving, waaronder o.a.:

- Raamcontractant is gedurende de looptijd van Raamovereenkomst in bezit van een geldig Stichting Normering Arbeid (SNA) keurmerk.
- Wet Werk en Zekerheid
- Wet Allocatie Arbeidskrachten en Intermediairs (WAADI)

1.6 ZZP & Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA)

Bij inzet van ZZP'ers is Raamcontractant verantwoordelijk voor het voldoen aan compliance met wet- en regelgeving, waaronder de Wet DBA en de toekomstige Zelfstandigenwet.

Hoofdstuk 2 | Nadere opdrachten

2.1 Procedure bij Nadere opdrachten

Opdrachtgever verstuurt aanvragen voor professionals per email. Zij gebruikt daarvoor het aanvraagformulier.

Raamcontractanten bieden, binnen de procedure voor Nadere opdrachten, professionals aan conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst, aangevuld met eisen uit de Nadere opdracht.

Nadere opdrachten worden gegund op basis van de criteria prijs (40%) en kwaliteit van de Professional (60%). Bij het onderdeel kwaliteit van de Professional worden ten minste de volgende onderwerpen betreffende een voorgestelde Professional beschreven:

- aansluiting op het gevraagde profiel;
- competenties;
- werkervaring;
- opleiding;
- inzetbaarheid vanaf;
- reisafstand.

Per uitvraag van één functie levert een Raamcontractant één of twee CV's aan.

Raamcontractant spant zich maximaal in om de meest geschikte Professionals aan te bieden.

2.2 Procedure bij Professionals aangedragen door Opdrachtgever

Het is mogelijk dat Opdrachtgever bij Nadere opdrachten zelf een Professional aandraagt, welke via Raamcontractant geplaatst wordt. Deze Professionals worden geplaatst via de Raamcontractant die in de Europese aanbesteding de laagste Fee voor contractuele en administratieve afhandeling heeft aangeboden. Voor dit tarief voert deze Raamcontractant de contractuele en administratieve werkzaamheden uit.

Deze Raamcontractant accepteert alle door Opdrachtgever aangedragen Professionals.

De Raamcontractant die deze Nadere opdracht gegund krijgt is verantwoordelijk voor een controle van de aangedragen Professional. Hierbij wordt contact opgenomen met de Professional, de geschiktheid nogmaals geverifieerd en zorgt Raamcontractant voor het opbouwen van een volledig dossier rondom deze Professional. Raamcontractant voert deze werkzaamheden bij 5 werkdagen na gunning van de Nadere opdracht uit.

2.3 Opdrachtbevestiging

Na het doorlopen van een aanvraag (minicompetitie) stuurt Opdrachtgever een opdrachtbevestiging aan de Raamcontractant van wie de Professional geplaatst zal worden. Dit gebeurt conform de in het aanvraagformulier vastgelegde planning. Raamcontractant zet deze bevestiging dezelfde werkdag door naar de betreffende Professional.

Afwijzingen van Professionals worden door Opdrachtgever op hetzelfde moment gemotiveerd aan Raamcontractant gestuurd. Raamcontractant is daarbij verantwoordelijk voor het doorzetten van deze gemotiveerde afwijzing naar de betreffende Professional.

2.4 Responsetijden en beschikbaarheidstermijnen

Raamcontractant hanteert de planning zoals vastgelegd in het aanvraagformulier bij een Nadere Opdracht.

Hierbij gelden minimaal de volgende planningsuitgangspunten:

- Aanleveren van cv('s) en tarieven: binnen 5 werkdagen.
- Gesprekken met Professionals: binnen 5 werkdagen na de deadline voor het aanleveren van cv('s) en tarieven.
- Start Professional: binnen 10 werkdagen na communiceren van het besluit door Opdrachtgever.

Voor de gesprekken met Professionals geldt dat dit op een door Opdrachtgever aan te geven locatie gebeurt.

2.5 Verantwoordelijkheden Raamcontractant

Raamcontractant kan gekwalificeerde Professionals (die voldoen aan de in het aanvraagformulier gestelde eisen) aanleveren binnen de gestelde planning. Raamcontractant voert hiervoor werkzaamheden uit omtrent:

- Aanbieden en ter beschikking stellen van Professionals.
- Verzorgen van administratieve afwikkeling van een Professional die bij Opdrachtgever aan de slag gaat. Hieronder valt o.a. het verzorgen van contracten, uren, facturen en betalingen.
- Procesbewaking om eventuele problemen tijdig en adequaat op te lossen.

Raamcontractant garandeert dat de geselecteerde Professional kan starten met het uitvoeren van werkzaamheden bij Opdrachtgever op de in het aanvraagformulier vastgelegde startdatum. Afwijken van deze startdatum gebeurt in onderling overleg tussen Raamcontractant en Opdrachtgever, en moet altijd schriftelijk goedgekeurd worden door Opdrachtgever.

2.6 Overige voorwaarden

Opdrachtgever heeft het recht om een Nadere opdracht op elk gewenst moment in te trekken of stop te zetten, zonder daardoor schadeplichtig te zijn richting Raamcontractant.

Opdrachtgever kan Nadere overeenkomsten altijd tussentijds opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zonder dat er sprake is van enige verplichting richting Raamcontractant. Hiervan kan worden afgeweken wanneer sprake is van disfunctioneren, dan wel dat het op te leveren resultaat aantoonbaar achterwege blijft. Wanneer dit het geval is, zal altijd eerst een gesprek plaatsvinden met de betrokken partijen.

Hoofdstuk 3 | Aanvang nadere opdrachten

3.1 Start en instroomproces

Professionals zijn beschikbaar vanaf de in het aanvraagformulier vastgelegde datum.

Raamcontractant en Opdrachtgever stemmen samen de gewenste definitieve invulling af voor het proces van instroom. Dit proces bestaat o.a. uit introductie, instructie en inwerken van de Professional. Indien nodig wordt dit voor de aanvangsdatum van de dienstverlening gedaan.

3.2 Documentatie

Professionals beschikken over geldige identiteitsdocumenten conform de geldende wet- en regelgeving. Professionals kunnen zich altijd identificeren met een geldig legitimatiebewijs. Raamcontractant zorgt dat een Professional tijdens het eerste gesprek en de eerste werkdag dit geldige legitimatiebewijs bij zich heeft.

Raamcontractant vraagt per Professional de volgende documenten op, bewaart deze en houdt deze actueel (documenten met een beperkte geldigheid moeten zodoende ook tijdig vernieuwd worden):

- Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).
- Kopieën van relevante diploma's en certificaten.
- Door de Professional ondertekende verklaring met betrekking tot geheimhouding.

Bij start van de werkzaamheden moet een geldige VOG en een ondertekende geheimhoudingsverklaring ondertekend/aangeleverd worden.

3.3 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Raamcontractant is verantwoordelijk dat een Professional beschikt over een geldige VOG.

Voor aanvang van de werkzaamheden moet een Professional een VOG overleggen die niet ouder is dan drie maanden, en betrekking heeft op de functie van Opdrachtgever, conform het aanvraagformulier.

Starten met het uitvoeren van de werkzaamheden kan alleen met een geldige up-to-date VOG.

Hoofdstuk 4 | Urenverwerking

4.1 Urenverantwoording

De urenverantwoording gebeurt via een digitaal urenregistratiesysteem van Raamcontractant.

Raamcontractant zorgt dat Professionals geïnstrueerd zijn over de wijze van urenregistratie en-verantwoording, zoals zij dit voor Opdrachtgever moeten doen.

4.2 Urenregistratie

De urenregistratie van Professionals moet digitaal goedgekeurd kunnen worden door de verantwoordelijke medewerker binnen de organisatie van Opdrachtgever.

De Professional is er verantwoordelijk voor dat zijn/haar uren wekelijks, aan het einde van iedere werkweek, correct zijn doorgegeven in het systeem.

4.3 Uitbetaling en doorbetaling

Raamcontractant betaalt de Professionals binnen twee werkdagen nadat zij de betaling van Opdrachtgever heeft ontvangen.

Hoofdstuk 5 | Ziekte

5.1 Ziekterisico en eventuele vervanging

Met betrekking tot het ziekterisico voor de door Raamcontractant bij Opdrachtgever geplaatste Professionals geldt dat dit ziekterisico volledig voor rekening van de Raamcontractant komt. De Raamcontractant treedt in dat geval binnen een week na ziekmelding in overleg met Opdrachtgever over de verwachte duur van het verzuim, waarbij Opdrachtgever bepaalt of vervanging in dat geval noodzakelijk is. Indien vervanging noodzakelijk is, levert Raamcontractant binnen 10 werkdagen een geschikte Professional ter vervanging.

Hoofdstuk 6 | Niet nakoming/ontbinding en vervanging

6.1 Niet nakoming, niet voldoen en eventuele ontbinding Nadere opdracht

Indien een geplaatste Professional zich niet houdt aan- of niet meer voldoet aan de gestelde eisen van kwaliteit, dan wel dat er aanmerkingen zijn op zijn/haar gedrag, dan zal deze Professional hier in een persoonlijk gesprek op worden aangesproken. Raamcontractant is bij voorkeur aanwezig bij dit overleg. De uitkomst van dit gesprek wordt schriftelijk bevestigd aan zowel Raamcontractant als de betreffende Professional.

Bij zeer ernstige afwijkingen van kwaliteit, zeer ernstige aanmerkingen op gedrag of herhaalde waarschuwingen, is Opdrachtgever gerechtigd de Professional de toegang tot Opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontzeggen en de Nadere overeenkomst per direct te beëindigen. Opdrachtgever is daarbij niet gehouden tot enige vergoeding van de hieruit voortvloeiende kosten.

6.2 Plichtsverzuim

Indien een Professional zich om enige reden schuldig maakt aan plichtsverzuim, kan dat een reden voor onmiddellijke opzegging van de Nadere overeenkomst zijn en daarmee onmiddellijke beëindiging van de betreffende opdracht. Wanneer dit het geval is, zal altijd eerst een gesprek plaatsvinden met de betrokken partijen.

6.3 Vervanging

Raamcontractant gaat op verzoek van Opdrachtgever op zoek naar gepaste, vergelijkbare vervanging, in geval van ongewenste afwezigheid van de Professional. De vervangende Professional voldoet aan dezelfde gevraagde functie-eisen en beschikt minimaal over vergelijkbare competenties. Hierbij geldt een vervangingstermijn van maximaal vier werkdagen, waarbinnen Raamcontractant een passende, gelijkwaardig Professional aanbiedt.

6.4 Belangenverstrengeling

Raamcontract verplicht Professionals op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen die in strijd kunnen zijn (belangenverstrengeling) met zijn/haar opdracht bij Opdrachtgever, gedurende de volledige looptijd van een inhuuropdracht, of voordat een Professional wordt voorgesteld aan Opdrachtgever, of in aanmerkingen hiervoor lijkt te kunnen komen.

Opdrachtgever is gerechtigd om een Nadere overeenkomst, dan wel de volledige Raamovereenkomst, met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, wanneer dit zich voordoet.

Hoofdstuk 7 | Overname professional

7.1 Overnamevoorwaarden

Raamcontractant gaat er mee akkoord dat een Professional, die binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, minimaal 1.040 uur voor Opdrachtgever heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door Opdrachtgever wanneer deze dit wenst.

Indien Opdrachtgever een Professional wil overnemen die nog geen 1.040 uur werkzaam is conform bovenstaande, kan de Professional alsnog worden overgenomen. In dat geval betaalt Opdrachtgever uitsluitend een overnamefee aan Raamcontractant. Deze overname fee is het aantal resterende (nog niet gewerkte) uren, vermenigvuldigd met de marge per uur.

Hoofdstuk 8 | Opleidingen

8.1 Opleiding(en), competenties en certificeringen

Raamcontractant is er verantwoordelijk voor dat Professionals beschikken over de juiste opleiding(en), competenties en certificaten, zoals gevraagd wordt door Opdrachtgever bij een aanvraag. De kosten voor het up-to-date krijgen en houden hiervan komen voor rekening van de Raamcontractant.

8.2 Aanvullende opleiding/training

Op verzoek van Opdrachtgever kan een Professional worden verzocht een aanvullende opleiding of training te volgen. Onder opleiding wordt hierbij elke vorm van gestructureerde activiteiten verstaan die gericht is op het door de Professional verkrijgen, bijhouden, verbreden of verdiepen van kennis en/of vaardigheden.

De kosten voor een dergelijke opleiding/training zijn voor rekening van de Raamcontractant. De opleidingsuren voor deze aanvullende opleiding/training zijn voor rekening van Raamcontractant en kunnen niet bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Eventuele interne opleidingen/trainingen, op initiatief van Opdrachtgever, zijn kosteloos te volgen voor de Professionals die op dat moment bij Opdrachtgever werkzaam zijn.

Hoofdstuk 9 | Migratie en implementatie bij aanvang opdracht

9.1 Implementatieplan

Raamcontractant stelt een implementatieplan op en legt deze voor aan Opdrachtgever, binnen twee weken na definitieve gunning. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Implementatieteam (namen, functies, samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden).
- Stuurgroep voor implementatie (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden).
- Stakeholders identificeren (intern en extern).
- Aanpak beschrijven, inclusief de transitie van Professionals en de koppeling van systemen.
- Implementatieplanning, inclusief mijlpalen.
- Identificeren van risico's en formuleren van beheersmaatregelen.

Opdrachtgever geeft akkoord op dit implementatieplan, voordat deze in gang gezet wordt.

9.2 Ingang dienstverlening

Raamcontractant garandeert dat alle dienstverlening vanaf ingangsdatum Raamovereenkomst verricht kan worden, inclusief de dienstverlening met betrekking tot het overnemen van Professionals, tenzij door dringende/onvoorziene reden hiervan afgeweken moet worden.

9.3 Doorlopen huidige contracten van geplaatste Professionals

Overeenkomsten van Professionals die momenteel werkzaam zijn bij Opdrachtgever blijven doorlopen bij de huidige partij.

Vanaf ingang van deze Raamovereenkomst worden alle nieuwe aanvragen onder de Raamcontractanten uitgezet.

Hoofdstuk 10 | Exit-regeling en transitie bij einde opdracht

10.1 Exit-regeling

Om bij einde van de Raamovereenkomst een eventuele overdracht in goede banen te leiden, conformeert Raamcontractant zich aan de door Opdrachtgever opgestelde exit-regeling. Raamcontractant wordt verwacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang.

De exit-regeling is van toepassing bij (eventueel vroegtijdige) opzegging, of bij afloop van de Raamovereenkomst. De exit-regeling houdt in dat toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Raamovereenkomst, zolang de dienstverlening wordt afgebouwd en overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.

Het primaire doel van de exit-regeling is, naast de continuïteit van dienstverlening, het zoveel mogelijk behouden van opgedane kennis en informatie.

10.2 Overgangsregeling

Raamcontractant zal, indien Opdrachtgever daartoe verzoekt, bij het einde van de Raamovereenkomst de dienstverlening op geleidelijke en correcte wijze overdragen aan Opdrachtgever of aan een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij gedurende een zogeheten 'overgangsperiode'. De continuïteit van de dienstverlening staat hierbij centraal. De overgangsperiode zal in beginsel maximaal drie maanden na het opzeggen/ontbinden van de Raamovereenkomst duren. De exacte duur wordt door Opdrachtgever, in overleg met Raamcontractant, bepaald.

Gedurende de overgangsperiode, zelfs nadat de Raamovereenkomst is opgezegd of ontbonden, blijven alle rechten en verplichtingen van partijen uit hoofde van de Raamovereenkomst bestaan voor zover noodzakelijk voor een geleidelijke en correcte overdracht van de dienst.

Raamcontractant zal de in redelijkheid van haar te verwachten medewerking verlenen. Hieronder wordt in ieder geval begrepen:

- De overdracht van de bij de uitvoering van de dienstverlening gebruikte gegevensbestanden en documenten.
- De beschikbaarstelling van de benodigde informatie om een (al dan niet tijdelijke) interface te realiseren tussen het systeem (apparatuur inclusief systeem- en verwerkingsprogrammatuur dat t.b.v. de dienstverlening wordt gebruikt) van Raamcontractant en een eventueel nieuwe of ander door Opdrachtgever te gebruiken systeem.
- De overdracht van overige voor de uitvoering van de dienstverlening relevante informatie.
- Het in redelijke termijn en op redelijke wijze verstrekken van instructie aan door Opdrachtgever aangewezen derden.

Raamcontractant stelt een transitiemanager aan, die verantwoordelijk is voor alle activiteiten gedurende de overgangsperiode.

Raamcontractant zorgt dat alle documenten en gegevens worden overgedragen aan Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij.

De overgangsregeling, met alle inbegrepen werkzaamheden, is onderdeel van de dienstverlening, wat betekent dat hier geen aanvullende kosten voor in rekening gebracht kunnen worden door Raamcontractant.

10.3 Lopende overeenkomsten van Professionals bij einde Raamovereenkomst

Professionals die aan het einde van deze Raamovereenkomst nog een opdracht uitvoeren bij Opdrachtgever, kunnen de looptijd van hun Nadere overeenkomst blijven uitvoeren onder de Raamcontractant bij wie zij zijn gestart. Vanaf ingang van de dan nieuwe Raamovereenkomst worden alle aanvragen bij de nieuwe leverancier(s) uitgezet.

Hoofdstuk 11 | Communicatie en evaluatie

11.1 Communicatie

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

De communicatie tussen Opdrachtgever en Raamcontractant vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Raamcontractant	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Teamleider(s)	Accountmanager	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Manager(s), Inkoopadviseur, Teamleider M&O, Projectorganisatie	Accountmanager, Manager/directeur	1x per jaar	Evaluatie SLA. Klachtenafhandeling. Toekomstige ontwikkelingen m.b.t. Opdracht. Ontwikkelingen binnen beide organisaties. Overige aandachtspunten.

11.2 Evaluatie

De Raamcontractant evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

De Raamcontractant maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Raamcontractant opgesteld en doorgestuurd naar Opdrachtgever. In deze actielijst staat duidelijk wat de te nemen acties zijn, wie verantwoordelijk is, wanneer deze acties ondernomen worden en wanneer deze afgerond dienen te zijn.

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

Hoofdstuk 12 | Managementinformatie

De Raamcontractant stelt binnen twee weken na afloop van ieder halfjaar gedurende de Raamovereenkomst een digitale managementrapportage op voor Opdrachtgever. Deze managementrapportage omvat minimaal de volgende gegevens:

- Per Professional:
 - ✓ aantal contracturen;
 - ✓ aantal gewerkte uren;
 - ✓ aantal gefactureerde uren.
- Het aantal door Opdrachtgever ontvangen aanvragen, aangevuld met het aantal aangeboden cv's.
- Het aantal plaatsingen (gematcht aan aanvraag).
- Het aantal aanvragen waarbij geen Professionals zijn aangedragen, met vermelding van de reden waarom bij de betreffende aanvraag geen Professional was aangeboden.
- Data voor de meting van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI).
- Invulling van Social Return On Investment.
- Eventuele bijzonderheden m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening.
- De opvolging van klachten en de klachtenafhandeling.

De managementinformatie moet in overeenstemming met de AVG zijn.

Hoofdstuk 13 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

13.1 Omschrijving kritische prestatie indicatoren

Ieder halfjaar wordt de performance van de Raamcontractant gemeten. Deze meting gaat over de kwaliteit van de dienstverlening en heeft betrekking op onderstaande KPI:

1. Voldoen aan alle gestelde termijnen voor de responsetijden en beschikbaarheidstermijnen.
2. Invulling SROI.
3. Tijdig en juist aanleveren managementinformatie.

Bovenstaande aandachtspunten worden door Raamcontractant halfjaarlijks gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Raamcontractant aan de KPI wordt aan het einde van ieder halfjaar gedaan, op basis van de data van dat betreffende halfjaar. Dit wordt door Opdrachtgever gemeten en beoordeeld.

13.2 Meting kritische prestatie indicatoren

De minimeisen voor de KPI zijn:

1. Voldoen aan alle gestelde termijnen voor responsetijden en beschikbaarheidstermijnen, minimaal 98%.
2. Voldoen aan de invulling van SROI, 100%.
3. Tijdig en juist aanleveren van managementinformatie, minimaal 98%.

13.3 Verbeterplan en mogelijke sanctie bij herhaaldelijk niet voldoen KPI

Zowel binnen ieder halfjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI. Het uitgangspunt is dat de Raamcontractant voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Raamcontractant niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

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

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

Indien na indienen van het tweede verbeterplan alsnog niet het gewenste resultaat wordt behaald (= voldoen aan de KPI), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Raamovereenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Het ontbinden van de Raamovereenkomst ontslaat de Raamcontractant niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 14 | Service Level Agreement (SLA)

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

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

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

Hoofdstuk 15 | Prijzen

15.1 Indexering in Nadere overeenkomsten

De uurtarieven bij Nadere overeenkomsten staan vast gedurende het eerste jaar. Wanneer een Professional langer dan één jaar werkzaam is bij Opdrachtgever, dan is het mogelijk het uurtarief vanaf dat moment jaarlijks (één keer per jaar) te indexeren.

Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie van de op dat moment meest recente maand, op basis van het CBS indexcijfer 'Consumentenprijsindex CPI (2025=100)'. Raamcontractant legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 31 december. (Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED>)

Raamcontractant legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever. Raamcontractant onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

De indexering geldt als compensatie voor algemene loon-, prijs en kostenontwikkelingen. Raamcontractant is verantwoordelijk voor een correcte toepassing van alle op de ingezette Professional toepasselijke wet- en regelgeving, cao-bepalingen en verplichtingen ten aanzien van gelijke of gelijkwaardige arbeidsvoorwaarden. Wijzigingen van de cao, arbeidsvoorwaardenregeling of overige arbeidsvoorwaarden die van toepassing zijn bij Opdrachtgever leiden niet tot het toepassen van aanvullende verhogingen van het uurtarief.

15.2 Prijsvoorwaarden

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de Raamovereenkomst gestelde eisen, zijn voor rekening van Raamcontractant.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

15.3 Factoringmaatschappij

Raamcontractant mag gedurende de Raamovereenkomst geen gebruik maken van een factoringmaatschappij.

15.4 Ketenaansprakelijkheid

Opdrachtnemer draagt in verband met ketenaansprakelijkheid er zorg voor dat de door Opdrachtnemer ingezette Professionals beschikken over een G-rekening, of op andere wijze waaraan wordt voldaan aan de Wet Inlenersaansprakelijkheid.

Hoofdstuk 16 | Facturering en betalingsvoorwaarden

16.1 Facturering

De Raamcontractant factureert de Opdrachtgever maandelijks, achteraf, via een verzamelfactuur.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar:
administratie@baanbrekers.nl

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

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

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- kostenplaats;
- Per Professional:
 - ✓ aantal contracturen
 - ✓ gewerkte uren
 - ✓ gefactureerde uren
 - ✓ uurtarief en totaalbedragen
- Btw-bedrag;
- Btw-nummer.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Raamcontractant gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen.

16.2 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

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

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

Hoofdstuk 17 | Social Return On Investment (SROI)

17.1 Algemeen

Social Return On Investment (hierna: SROI) houdt in dat de Raamcontractant aan wie een opdracht wordt verstrekt, aandacht heeft voor de, bij voorkeur langdurige, inzet van mensen die een afstand hebben tot de arbeidsmarkt. Binnen deze Raamovereenkomst is de Raamcontractant verplicht om minimaal 2% van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI.

Een vorm van SROI is het keurmerk PSO (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Een Raamcontractant die vanaf de start van de uitvoering van de opdracht en gedurende de gehele duur van de opdracht, minimaal een PSO-certificaat op Trede 2 heeft (en dit ieder jaar kan aantonen met een geldig certificaat), voldoet aan de SROI prestatie-eis.

17.2 Niet voldoen aan SROI verplichting

Wanneer de Raamcontractant tijdens de looptijd van een Raamovereenkomst jaarlijks niet het bedrag aan SROI volledig invult, wordt het verschil tussen het jaarlijks in te vullen bedrag SROI en het bedrag dat daadwerkelijk is ingevuld aan de Opdrachtgever overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar.

Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet in zijn geheel is voldaan aan de SROI verplichting, wordt een vergoeding door Raamcontractant aan Opdrachtgever overgemaakt, die gelijk is aan éénmaal de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting. Opdrachtgever heeft het recht deze vergoeding te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Raamcontractant op de Opdrachtgever.

Hoofdstuk 18 | Overige verplichtingen en (rand)voorwaarden

Alle overige verplichtingen en (rand)voorwaarden, welke van toepassing zijn op de uitvoering, zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.



EURO MANAGEMENT CONSULTANTS

Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
Info@euromc.nl