Bijlage 6.A Programma van Eisen – perceel 1: Detacheren V3 n.a.v. NvI 2

Nummer	EIS
	Eisen algemeen
1.	Leverancier voldoet gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst aantoonbaar aan alle relevante wet- en regelgeving waaronder (niet limitatief): de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de arbeidsomstandighedenwet, de arbeidstijdenwet, de Wet verbetering Poortwachter, de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi) en alle overige van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
2.	Als er zich wijzigingen voordoen in de Cao VO, dient Leverancier dit binnen de eigen administratie door te voeren binnen één (1) kalendermaand na wijziging.
3.	Leverancier handelt volgens de meest actuele Cao VO (opgenomen in bijlage 12) en houdt rekening met functie-indelingen, salarisschalen en arbeidsvoorwaarden zoals door Opdrachtgever verstrekt.
4.	Leverancier draagt zorg voor een pensioenvoorziening voor medewerkers die ten minste gelijkwaardig is aan de pensioenregeling van het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP). Dit wordt beoordeeld op premie-inleg, pensioenopbouw, partnerpensioen en arbeidsongeschiktheidsvoorzieningen.
	Eisen inzake inleneraansprakelijkheid
5.	Leverancier treft aantoonbaar maatregelen om risico's voortvloeiend uit inlenersaansprakelijkheid te beperken en verstrekt desgevraagd bewijs van correcte afdracht van loonheffingen en sociale premies.
	Eisen inzake AVG en privacy
6.	Leverancier verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van opdrachtgever en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de toepasselijke verwerkersovereenkomst.
7.	~~a. Indien Leverancier is aangesloten bij het Convenant Digitale Onderwijsmiddelen en Privacy (Privacyconvenant) en/of deelneemt aan EDU-V en op grond daarvan gebruik kan maken van de daarbij behorende modelverwerkersovereenkomst, wordt de op dat moment toepasselijke modelverwerkersovereenkomst gehanteerd.~~ ~~b. Indien Leverancier niet is aangesloten bij het Privacyconvenant en/of niet deelneemt aan EDU-V, dan wel om een andere reden geen gebruik kan maken van de toepasselijke modelverwerkersovereenkomst, wordt de verwerkersovereenkomst gesloten op basis van Bijlage 11 'Concept Verwerkersovereenkomst' van het Beschrijvend document.~~ ~~c. Opdrachtgever bepaalt, met inachtneming van het bepaalde in eis 7a en 7b, welke verwerkersovereenkomst op Leverancier van toepassing is. Leverancier verleent alle benodigde medewerking aan de totstandkoming daarvan.~~ ~~d. De toepasselijke verwerkersovereenkomst dient tussen opdrachtgever en Leverancier te zijn gesloten voordat Leverancier in het kader van de Opdracht persoonsgegevens namens opdrachtgever verwerkt.~~

	~~e. Leverancier vangt niet aan met de verwerking van persoonsgegevens zolang de toepasselijke verwerkersovereenkomst niet tot stand is gekomen.~~ Indien en voor zover Leverancier in het kader van de uitvoering van de overeenkomst persoonsgegevens verwerkt ten behoeve van en namens Opdrachtgever als bedoeld in artikel 28 AVG, sluiten partijen voorafgaand aan die verwerking een verwerkersovereenkomst. Indien Partijen ieder voor zich kwalificeren als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerkingen van persoonsgegevens die zij uitvoeren in het kader van de overeenkomst, is geen verwerkersovereenkomst vereist. Opdrachtgever bepaalt, mede op basis van de aard van de betreffende verwerking, of sprake is van een verwerkersrelatie waarvoor een verwerkersovereenkomst dient te worden gesloten. Indien een verwerkersovereenkomst vereist is, wordt gebruikgemaakt van de in de aanbestedingsstukken aangewezen verwerkersovereenkomst dan wel een gelijkwaardige overeenkomst die voldoet aan artikel 28 AVG.
8.	Persoonsgegevens worden uitsluitend opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
9.	Leverancier meldt datalekken onverwijld, maar uiterlijk binnen vierentwintig (24) uur na constatering aan Opdrachtgever, met vermelding van aard, omvang en de reeds genomen of voorgenomen maatregelen.
10.	Gedurende de inzet van een Gedetacheerde bij Opdrachtgever stelt Leverancier de bijbehorende data binnen vijf (5) Werkdagen na verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever. Bij faillissement van Leverancier wordt deze data onverwijld overgedragen aan Opdrachtgever.
11.	Leverancier verwijdert de data uiterlijk drie (3) maanden na afloop van de wettelijke bewaartermijn, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht is.
12.	Leverancier verwerkt alleen gegevens die benodigd zijn voor de verwerking van de P&O-processen in het kader van dataminimalisatie.
13.	Leverancier conformeert zich aan het privacy statement en integriteitsbeleid van Opdrachtgever.
Eisen inzake informatiebeveiliging	
14.	Toegang tot systemen met persoonsgegevens is beveiligd met MFA.
15.	Leverancier voert minimaal jaarlijks een risicoanalyse uit op de informatiebeveiliging en deelt de uitkomsten en getroffen maatregelen op verzoek binnen tien (10) Werkdagen met Opdrachtgever.
Eisen inzake leveranciersmanagement	
16.	Opdrachtgever krijgt één (1) vast aanspreekpunt. Bij afwezigheid van dit aanspreekpunt wijst Leverancier binnen twee (2) Werkdagen een vervanger aan.
17.	Minimaal twee (2) maal per jaar vindt er een evaluatie plaats. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid contactpersonen van Opdrachtgever • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken • Klachtenregistratie en behandeling • Functioneren contactpersoon Leverancier en aanspreekpunten van Opdrachtgever • Leveringsbetrouwbaarheid
18.	Leverancier verstrekt ieder kwartaal managementinformatie over:

	• Openstaande vacatures • Ingevulde vacatures • Doorlooptijden • Kwaliteit Gedetacheerden • Klachten • SLA prestaties • Gefactureerde uren • Uurtarief • Naam Gedetacheerde • Start- en einddatum
19.	Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door Leverancier, met het oog op het bepaalde in de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.
20.	Leverancier werkt mee aan audits uitgevoerd door Opdrachtgever. Dit kan in het systeem of op locatie. Als er gebreken geconstateerd zijn dient Leverancier deze binnen achtenveertig (48) uur op te lossen en een Verbeterplan op te stellen. Het structureel niet op orde hebben is in strijd met de contractvoorwaarden. Van structureel disfunctioneren is sprake wanneer dezelfde tekortkoming zich binnen zes (6) maanden meer dan twee (2) maal voordoet; dit geldt als tekortkoming in de nakoming van de Raamovereenkomst. Indien tijdens een audit één of meer tekortkomingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een Verbeterplan op. Het Verbeterplan bevat ten minste: • een beschrijving van de geconstateerde tekortkoming(en); • de oorzaak van de tekortkoming(en), voor zover deze kan worden vastgesteld; • de concrete maatregelen die de Opdrachtnemer neemt om de tekortkoming(en) te herstellen en herhaling te voorkomen; • per maatregel de verantwoordelijke binnen de organisatie van de opdrachtnemer; • de termijn waarbinnen de maatregelen worden uitgevoerd; • de wijze waarop de Opdrachtnemer controleert of de maatregelen effectief zijn; • indien van toepassing, de wijze waarop de voortgang en resultaten aan de Opdrachtgever worden teruggekoppeld. De Opdrachtnemer verstrekt het V~~v~~erbeterplan binnen twee (2) Werkdagen~~48 uur~~ na constatering van de tekortkoming aan de Opdrachtgever, tenzij partijen schriftelijk een andere termijn overeenkomen.
21.	Bij geschillen die niet binnen de reguliere evaluatie (eis 17) worden opgelost, escaleert Leverancier binnen 2 Werkdagen naar een vooraf aangewezen escalatieniveau (bijvoorbeeld accountmanager of directie) binnen de eigen organisatie.
WAADI	
22.	Leverancier staat geregistreerd volgens de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi).
23.	Leverancier overlegt op verzoek van Opdrachtgever, binnen vijf (5) Werkdagen, een bewijs van Waadi-registratie.
24.	Leverancier vrijwaart Opdrachtgever voor aanspraken voortvloeiend uit niet-naleving van de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi).

Gedetacheerden	
25.	Alle Gedetacheerden beschikken over: • Relevante onderwijsbevoegdheid, wanneer dit vereist is voor de functie;. • Aantoonbare voor de functie relevante werkervaring; • Beheersing Nederlandse taal op minimaal niveau B2, tenzij de functie dit niet vereist; • Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), specifiek en geldig voor werkzaamheden binnen het onderwijs • Geldig identiteitsbewijs.
26.	Leverancier controleert van de Gedetacheerde: • Diploma's • Referenties • Bevoegdheden • Identiteitsbewijs • Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG)
27.	Voor start van de werkzaamheden wordt een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overgelegd. Deze is maximaal zes (6) maanden oud. De Gedetacheerde kan alleen starten met een actuele VOG. Leverancier is verantwoordelijk voor archivering van de VOG.
28.	Leverancier doet de eerste CV-selectie en intakegesprek. Opdrachtgever mag verzoeken alle CV's door te zetten.
29.	Leverancier stelt Gedetacheerden uitsluitend voor nadat hiermee persoonlijk contact heeft plaatsgevonden (fysiek of via beeldbellen) en de geschiktheid en bevoegdheid schriftelijk zijn vastgesteld.
30.	Leverancier stelt een Gedetacheerde voor middels een CV en een standaard voorstelformulier, met daarin ten minste: een korte impressie van het intakegesprek, minimaal één (1) referentie en een overzicht van getoetste competenties.
31.	Leverancier draagt binnen drie (3) Werkdagen na ontvangst van een opdracht minimaal één Gedetacheerde voor die voldoet aan de vooraf door Opdrachtgever kenbaar gemaakte functie-eisen en -wensen.
32.	In geval van een door Opdrachtgever als spoed aangemerkte opdracht draagt Leverancier binnen twee (2) Werkdagen na ontvangst van de Opdracht minimaal één Gedetacheerde voor die voldoet aan de vooraf door Opdrachtgever kenbaar gemaakte functie-eisen en -wensen.
33.	Indien geen van de Leveranciers na het eerste aanbod van de opdracht in staat is een passende Gedetacheerde voor te dragen, is Opdrachtgever vrij om de opdracht buiten de Raamovereenkomst uit te zetten. Onder een passende Gedetacheerde wordt verstaan een Gedetacheerde die aantoonbaar voldoet aan de in de betreffende vacature of opdracht opgenomen functie-eisen en -wensen, waaronder de vereiste opleiding, werkervaring, competenties en overige functiegebonden voorwaarden. De beoordeling of een Gedetacheerde passend is, wordt door Opdrachtgever gemaakt op basis van de vooraf kenbaar gemaakte functie-eisen en -wensen.
34.	Leverancier realiseert gedurende de meetperiode een percentage van minimaal 75~~90~~% voor het tijdig aanbieden van passende Gedetacheerden.

	De KPI wordt berekend als: *aantal opdrachten waarvoor Leverancier binnen de geldende termijn minimaal één passende Gedetacheerde heeft voorgedragen / het totaal aantal aan Leverancier aangeboden opdrachten * 100%.* Opdrachten die door Opdrachtgever worden ingetrokken of waarvoor de behoefte aantoonbaar vervalt, worden buiten beschouwing gelaten. De KPI betreft een resultaatmeting op geaggregeerd niveau en houdt geen verplichting in om op iedere aangeboden opdracht minimaal één kandidaat voor te dragen. Opdrachten waarvoor geen passende Gedetacheerde beschikbaar is of waarop Leverancier besluit geen kandidaat voor te dragen, blijven onderdeel van de berekening van de KPI en tellen mee als opdrachten waarvoor geen passende Gedetacheerde is voorgedragen. Alleen opdrachten die door de aanbestedende dienst worden ingetrokken of waarvoor de behoefte aantoonbaar is vervallen, worden buiten beschouwing gelaten.
35.	Bij uitval van een Gedetacheerde meldt Leverancier binnen één (1) Werkdag welke acties worden ondernomen. Leverancier spant zich maximaal in om binnen drie (3) Werkdagen één of meer passende vervangende kandidaten voor te dragen.
36.	Dossiervorming vindt volledig plaats bij Leverancier. Documenten die wettelijk gezien in bezit moeten zijn bij Opdrachtgever, worden op initiatief van Leverancier overhandigd voor de start van de Gedetacheerde.
37.	Leverancier garandeert dat hij gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst geen concurrentiebeding, relatiebeding of ander beding aan de Gedetacheerde overhandigt.
38.	Iedere contractuele wijziging die betrekking heeft op bijlage 8.A 'Concept Nadere overeenkomst perceel 1' zal Leverancier binnen drie (3) Werkdagen vastleggen in het dossier van de betreffende Gedetacheerde.
39.	Leverancier zal alle gegevens en documenten van Gedetacheerden controleren op juistheid voordat deze aangeboden worden aan Opdrachtgever.
40.	Op verzoek van Opdrachtgever zorgt Leverancier ervoor dat de Gedetacheerde vóór aanvang van de werkzaamheden een door Opdrachtgever aangeleverde geheimhoudingsverklaring ondertekent. Leverancier stelt de ondertekende geheimhoudingsverklaring op verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtgever beschikbaar.
41.	Leverancier signaleert twee maanden voor het einde van het contract wanneer contracten aflopen en neemt contact op met Opdrachtgever om eventueel vervolg op deze contracten af te stemmen.
42.	Reiskosten voor woon-werkverkeer van de Gedetacheerde worden vergoed conform de vigerende cao, tot het daarin genoemde maximum. De reisafstand wordt berekend op basis van de kortste route via de ANWB-routeplanner. Leverancier berekent geen opslag over de reiskosten, met uitzondering van eventueel verschuldigde btw. Zakelijke kilometers worden uitsluitend vergoed na voorafgaande goedkeuring door Opdrachtgever.
43.	Op verzoek van Opdrachtgever worden dossiers, rapportages, documenten en gegevens altijd binnen één (1) ~~kalenderdag~~ Werkdag beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan Opdrachtgever zolang dit past binnen de kaders van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving. Persoonlijke gegevens worden tussen Opdrachtgever en Leverancier gedeeld via een afgeschermd systeem

44.	Opdrachtgever kan overeenkomsten altijd tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van dertig (30) kalenderdagen zonder dat er sprake is van een verplichting richting Leverancier. Hiervan kan worden afgeweken wanneer sprake is van disfunctioneren, misdragingen, dan wel dat het op te leveren resultaat achterwege blijft. Hierover vinden altijd gesprekken plaats met de betrokken partijen.
45.	Opdrachtgever heeft het recht om een ingezette Gedetacheerde na zes (6) maanden inzet (aaneengesloten, of cumulatief binnen een periode van twaalf (12) maanden zonder onderbreking van meer dan vier (4) aaneengesloten weken) rechtstreeks in dienst te nemen, zonder dat hiervoor enige vergoeding, afkoopsom of bemiddelingsfee verschuldigd is. Leverancier waarborgt dat dit recht ook geldt indien de Gedetacheerde via een toeleverancier wordt ingezet.
46.	Leverancier verrekent namens Opdrachtgever alle uren/bedragen met toeleveranciers.
47.	Leverancier is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteuren- en crediteurenbeheer ten aanzien van Opdrachtgever en alle toeleveranciers, en reageert op vragen hierover binnen drie (3) Werkdagen. Leverancier wijst een vaste contactpersoon aan die gekoppeld zal worden aan een vaste contactpersoon van Opdrachtgever om zaken hierover af te stemmen waar nodig.
48.	De Leverancier zorgt voor tijdige betaling aan eventuele ingezette toeleveranciers en/of Gedetacheerden, uiterlijk binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst van betaling van Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft het recht om bij signalen van niet-nakoming nadere informatie op te vragen en, indien nodig, passende maatregelen te treffen.
49.	Urenverantwoording geschiedt met het urenregistratiesysteem van Leverancier. Leverancier draagt er zorg voor dat Gedetacheerden worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties volgens deze methoden/systematiek van Leverancier te verwerken.
50.	Leverancier verleent Opdrachtgever toegang tot haar urenregistratiesysteem, zodat Opdrachtgever de facturen kan controleren.
51.	Leverancier zet uitsluitend toeleveranciers of onderaannemers in na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever en blijft zelf volledig verantwoordelijk voor de naleving van alle eisen uit dit Programma van Eisen door deze toeleveranciers.
Administratie/ Facturatie	
52.	Leverancier draagt zorg voor een correcte en tijdige loonbetaling, uiterlijk op de overeengekomen uitbetaaldatum, en voldoet aan alle wettelijke werkgeversverplichtingen.
53.	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst factuur.
54.	Leverancier factureert per Gedetacheerde per maand.
55.	De facturen worden verstuurd in PDF via de mail. Leverancier stuurt één mail per factuur naar facturen@aurelia-onderwijs.nl.
56.	~~Op de eerste Werkdag van de nieuwe maand verstuurt Leverancier een overzicht in Excel met de Gedetacheerden van de te factureren maand met de bijbehorende uurtarieven. Deze wordt verstuurd per afdeling naar de betreffende leidinggevende en een totaaloverzicht naar de contactpersoon van Opdrachtgever.~~ Leverancier verstrekt gelijktijdig met de factuur een overzicht in Excel van de gefactureerde Gedetacheerden met de bijbehorende uurtarieven en gewerkte uren. Dit overzicht wordt per

	afdeling verstrekt aan de betreffende leidinggevende. Daarnaast verstrekt Leverancier een totaaloverzicht aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Het overzicht bevat ten minste de gegevens die noodzakelijk zijn voor de controle van de factuur door Opdrachtgever.
57.	Op de facturen worden de kosten voor het inhuren (de inzet in uren maal de uurtarieven) vermeld.
58.	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • naam of uniek ID van de Gedetacheerde • periode (van–tot datum) • Aantal feitelijk gewerkte uren per periode • Het tarief van de Gedetacheerde • De grondslag van de inzet (regulier of vervanging) • De projectcode (indien van toepassing) • De vestiging/locatie • Het correcte btw-tarief Opdrachtgever kan nadere eisen stellen aan de facturatie. Wijzigingen in de factuureisen worden niet vaker dan eens per half jaar doorgevoerd en minimaal 8 weken vooraf schriftelijk aangekondigd. Deze nadere eisen worden te allen tijde afgestemd met Leverancier. Leverancier mag per schoollocatie één maandelijkse verzamelfactuur versturen, mits de factuur een duidelijke specificatie per Gedetacheerde bevat en alle in eis 58 van bijlage 6.A 'Programma van Eisen perceel 1' voorgeschreven gegevens zijn opgenomen.
59.	Leverancier verleent kosteloos alle medewerking die nodig is voor een geruisloze overgang naar een nieuwe raamovereenkomst of nieuwe opdrachtnemer, waaronder een volledige en tijdige overdracht van dossiers en lopende plaatsingen, uiterlijk binnen vier (4) weken na het einde van de Raamovereenkomst.
	Tarieven
60.	Tarieven zijn volledig transparant en bevatten geen verborgen kosten; alle kostencomponenten zijn herleidbaar tot de opbouw genoemd bijlage 5A ‘Prijzenblad perceel 1’.
61.	Opbouw van het tarief: • brutoloon; • werkgeverslasten (sociale premies, pensioen); • reserveringen (vakantiegeld, verlof, kort verzuim); • overige bedrijfskosten en marge van Leverancier.
62.	De door Leverancier bij inschrijving aangeboden omrekenfactor is vast gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst, inclusief eventuele verlengingen, ~~en wordt niet geïndexeerd~~behoudens jaarlijkse indexatie conform artikel 4 lid 5 van Bijlage 7.A.~~.~~ De overeengekomen omrekenfactor wordt toegepast op het voor de betreffende Gedetacheerde geldende bruto maandsalaris. Het maandtarief wordt berekend door het bruto maandsalaris te vermenigvuldigen met de overeengekomen omrekenfactor. Het uurtarief wordt berekend door het aldus berekende maandtarief te delen door het voor de betreffende Gedetacheerde geldende aantal arbeidsuren per maand, gebaseerd op de toepasselijke contractuele arbeidsduur conform de cao VO. Het aldus berekende uurtarief wordt gehanteerd voor de facturatie van de daadwerkelijk gewerkte uren.

63.	~~Indien het bruto maandsalaris van een Gedetacheerde gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt als rechtstreeks gevolg van een algemeen verbindende of anderszins op de betreffende Gedetacheerde toepasselijke cao-wijziging, mag Leverancier het gewijzigde bruto maandsalaris vanaf de datum waarop de salariswijziging van toepassing is als grondslag voor de berekening van het maand- en uurtarief hanteren. De overeengekomen omrekenfactor blijft daarbij ongewijzigd.~~ ~~Wijzigingen in kostencomponenten die onderdeel uitmaken van de omrekenfactor, waaronder werkgeverslasten, pensioenpremies, reserveringen, bedrijfskosten en marge, geven geen recht op aanpassing van de overeengekomen omrekenfactor.~~ Indien het bruto maandsalaris van een Gedetacheerde gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigt als rechtstreeks gevolg van een algemeen verbindende of anderszins op de betreffende Gedetacheerde toepasselijke cao-wijziging, mag Leverancier het gewijzigde bruto maandsalaris vanaf de datum waarop de salariswijziging van toepassing is als grondslag voor de berekening van het maand- en uurtarief hanteren. Indien gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigingen optreden in het bruto maandsalaris en/of in de werkgeverslasten of reserveringen als rechtstreeks gevolg van een wijziging in toepasselijke cao-bepalingen of wet- en regelgeving, mag Leverancier de hierdoor veroorzaakte stijging of daling doorberekenen in het tarief, met inachtneming van de voorwaarden in deze eis. Leverancier dient een dergelijke wijziging aantoonbaar te onderbouwen aan de hand van de bij inschrijving ingediende kostprijsopbouw (Bijlage 5.A). Hierbij geldt dat uitsluitend wijzigingen mogen worden verwerkt in de componenten: • Werkgeverslasten (sociale premies en pensioen); • Reserveringen (zoals vakantiegeld, verlof of andere wettelijk of cao-verplichte reserveringen). Leverancier verstrekt hierbij ten minste: • de oorspronkelijk bij inschrijving opgegeven percentages voor de betreffende component(en); • de gewijzigde percentages; • een toelichting waaruit blijkt dat de wijziging rechtstreeks voortvloeit uit een wijziging van cao-bepalingen of wet- en regelgeving; • een herberekening van de omrekenfactor conform de systematiek van Bijlage 5.A. Wijzigingen in de component 'Overige bedrijfskosten en marge inschrijver' geven nimmer recht op aanpassing van de omrekenfactor. Een aanpassing van de omrekenfactor kan uitsluitend plaatsvinden na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Leverancier dient de gewijzigde kostprijsopbouw en de herberekening van de omrekenfactor ter goedkeuring aan Opdrachtgever voor te leggen. De gewijzigde omrekenfactor geldt vanaf de datum waarop de onderliggende wijziging van kracht is geworden, mits Opdrachtgever hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft verleend. Indien een toepasselijke cao-wijziging met terugwerkende kracht wordt vastgesteld, mag Leverancier de daaruit voortvloeiende tariefaanpassing met terugwerkende kracht toepassen vanaf de ingangsdatum van de betreffende cao-wijziging, mits Leverancier de wijziging overeenkomstig deze eis heeft onderbouwd en Opdrachtgever hiervoor schriftelijk goedkeuring heeft verleend. Na goedkeuring mag Leverancier de betreffende tariefcorrectie vanaf die ingangsdatum factureren. Reeds verzonden facturen kunnen dienovereenkomstig worden gecorrigeerd.

	Indien Leverancier op grond van een toepasselijke cao of wettelijke verplichting gehouden is een eenmalige uitkering, toelage of vergoeding aan een Gedetacheerde te verstrekken die geen onderdeel vormt van het bruto maandsalaris, mag uitsluitend het aan de opdracht van Opdrachtgever toerekenbare deel daarvan worden doorbelast. Doorbelasting is uitsluitend toegestaan voor het gedeelte van de betreffende uitkering, toelage of vergoeding dat naar rato is opgebouwd gedurende de periode waarin de Gedetacheerde daadwerkelijk voor Opdrachtgever werkzaam is geweest, vermeerderd met de daadwerkelijk verschuldigde werkgeverslasten die betrekking hebben op dit deel. Over deze bedragen mogen geen opslagen voor overige bedrijfskosten, overhead, risico-opslag of marge worden berekend. Leverancier dient de berekening en grondslag van de doorbelasting aantoonbaar te onderbouwen. Een dergelijke doorbelasting vereist voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de aangeleverde onderbouwing te controleren en aanvullende bewijsstukken op te vragen. Een aanpassing van het bruto maandsalaris of van de omrekenfactor op grond van deze eis wordt niet aangemerkt als indexatie van de omrekenfactor. Deze aanpassingen staan los van de jaarlijkse indexatie overeenkomstig artikel 4 lid 5 van Bijlage 7.A.
	Social Return (SROI)
64.	Opdrachtgever hanteert een SROI-verplichting van 2% van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtsom gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst, als contractvoorwaarde opgenomen in de Raamovereenkomst. Van Leverancier wordt verwacht hier gedurende de looptijd invulling aan te geven (bijvoorbeeld werkgelegenheid of leerwerkplekken), passend bij de aard en omvang van de opdracht. Na gunning vindt monitoring plaats op de realisatie hiervan. De invulling van de SROI-verplichting wordt na gunning in overleg met Leverancier nader vormgegeven. Op voorhand wordt geen uitsluitsel gegeven over specifieke invullingen of bestedingsdoelen. De uiteindelijke invulling dient aan te sluiten bij de doelstellingen van de SROI-verplichting en wordt door Opdrachtgever beoordeeld.

Tenzij bij een KPI anders is vermeld, vangt de telling van de in Werkdagen uitgedrukte termijnen aan op de eerste Werkdag volgend op de dag van de uitvraag. Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, met uitzondering van algemeen erkende Feestdagen.

KPI	**Norm**
Aanlevering Kandidaat	Binnen 3 Werkdagen
Spoedaanvraag	Binnen 2 Werkdagen
Vervangingsvoorstel bij uitval	Binnen 3 Werkdagen
Reactie op vragen	Binnen ~~24 uur~~ 1 Werkdag
Start met klachtenafhandeling	Binnen 2 Werkdagen
Klachtafhandeling	Binnen 10 Werkdagen
Aanbiedpercentage (eis 34)	Minimaal 75~~90~~%
Correcte facturatie	Minimaal 98%
Tevredenheid Gedetacheerde	Minimaal 7,5
Opdrachtgevertevredenheid	Minimaal 7,5
Eerste reactie bij escalatie/geschil (zie eis 21~~2~~)	Binnen 2 Werkdagen
Structurele onderschrijding van bovenstaande normen	Bij niet behalen van een norm in 2 opeenvolgende kwartalen treedt het Verbeterplan in werking

De tevredenheid van de Gedetacheerde wordt tijdens de onboarding en gedurende de detacheringsopdracht uitgevraagd. Hierbij wordt onder andere beoordeeld in hoeverre de daadwerkelijk ervaren opdracht overeenkomt met de informatie en verwachtingen die vooraf door de Leverancier zijn verstrekt. De tevredenheid wordt uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De tevredenheid van de Opdrachtgever wordt gemeten op basis van het contact tussen de Personeelsadviseur en de schoolleiding. Hierbij wordt de tevredenheid over de dienstverlening van de Leverancier en de ingezette Kandidaat uitgevraagd. De tevredenheid wordt uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 tot en met 10.