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 en houdt rekening met functie-indelingen, salarisschalen en arbeidsvoorwaarden zoals door Opdrachtgever verstrekt.
	Eisen inzake AVG en privacy
4.	Leverancier verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in opdracht van Opdrachtgever en in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de toepasselijke verwerkersovereenkomst.
5.	~~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 5a en 5b, 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.
6.	Persoonsgegevens worden uitsluitend opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
7.	Leverancier meldt datalekken binnen vierentwintig (24) uur na constatering aan Opdrachtgever, met vermelding van aard, omvang en de reeds genomen of voorgenomen maatregelen.
8.	Leverancier stelt de bijbehorende data binnen vijf (5) Werkdagen na verzoek beschikbaar aan Opdrachtgever. Bij faillissement van Leverancier wordt deze data onverwijld overgedragen aan Opdrachtgever.
9.	Leverancier verwijdert de data uiterlijk drie (3) maanden na afloop van de wettelijke bewaartermijn, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk verplicht is.
10.	Leverancier verwerkt alleen gegevens die benodigd zijn voor de verwerking van de P&O-processen in het kader van dataminimalisatie.
11.	Leverancier conformeert zich aan het privacy statement en integriteitsbeleid van Opdrachtgever.
Informatiebeveiliging	
12.	Toegang tot systemen met persoonsgegevens is beveiligd met MFA.
13.	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.
Leveranciersmanagement	
14.	Opdrachtgever krijgt één vast aanspreekpunt. Bij afwezigheid van dit aanspreekpunt wijst Leverancier binnen twee (2) Werkdagen een vervanger aan.
15.	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 Opdrachtgever • Leveringsbetrouwbaarheid
16.	Leverancier verstrekt per kwartaal managementinformatie over: • Openstaande vacatures • Ingevulde vacatures • Doorlooptijden • Kwaliteit Kandidaten • Klachten • KPI prestaties • Gefactureerde Fee's • Naam Kandidaat

	• Startdatum en einddatum
17.	Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door Leverancier, met het oog op het bepaalde in de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.
18.	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 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 6 maanden meer dan tweemaal voordoet; dit geldt als tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst. 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 verbeterplan binnen 48 uur na constatering van de tekortkoming aan de Opdrachtgever, tenzij partijen schriftelijk een andere termijn overeenkomen.
19.	Bij geschillen die niet binnen de reguliere evaluatie (eis 15) worden opgelost, escaleert Leverancier binnen twee (2) Werkdagen naar een vooraf aangewezen escalatieniveau (bijvoorbeeld accountmanager of directie) binnen de eigen organisatie.
Wervingsproces	
20.	Leverancier stelt uiterlijk vijf (5) Werkdagen na opdrachtverstrekking een wervingsplan op, met daarin ten minste de te benaderen doelgroep(en), de in te zetten kanalen en een indicatief tijdspad.
21.	Leverancier voert actieve zoekopdracht en rapporteert per vacature welke kanalen zijn ingezet en met welk resultaat.
Screening Kandidaat	
22.	Leverancier voert eerste selectie uit op: • Opleiding • Ervaring • Competenties • en legt de uitkomst hiervan vast in een screeningsverslag.
23.	Leverancier controleert: • Diploma's • Bevoegdheid • Referenties

	• Identiteitsbewijs • Een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) en legt de bevindingen vast in het Kandidaatdossier.
24.	Leverancier levert uitsluitend Kandidaten aan die expliciet toestemming hebben gegeven voor gegevensverstrekking.
Voorstel Kandidaat	
25.	Leverancier levert uiterlijk tien (10) Werkdagen na akkoord op het wervingsplan per Kandidaat het volgende aan: • CV • Motivatie • Samenvatting selectiegesprek • Beschikbaarheid • Salarisindicatie Indien Opdrachtgever na aanvang van de search een wezenlijke wijziging aanbrengt in de oorspronkelijke vacature (zoals functie-inhoud, functie- of bevoegdheidseisen, salarisschaal, werktijdfactor of standplaats), waardoor de inhoud of omvang van de zoekopdracht verandert, kan dit worden aangemerkt als een nieuwe zoekopdracht. In dat geval vangt de termijn opnieuw aan vanaf het moment waarop Leverancier over de volledige en aangepaste vacature-informatie beschikt. Een wijziging van de gewenste startdatum geldt in beginsel niet als wezenlijke wijziging.
26.	Leverancier levert uitsluitend Kandidaten die beschikbaar zijn.
Garantieperiode	
27.	Leverancier werkt op basis van het principe "no cure, no pay". Opdrachtgever is uitsluitend een vergoeding verschuldigd indien de dienstverlening resulteert in een succesvolle plaatsing van een Kandidaat.
28.	De Leverancier biedt een Garantieperiode van zes (6) maanden na de indiensttreding van de door Leverancier geplaatste Kandidaat. Indien de Kandidaat binnen deze Garantieperiode uit dienst treedt, voert de Leverancier, indien Opdrachtgever daarvoor kiest, kosteloos een nieuwe wervings- en selectieprocedure uit voor de betreffende functie, overeenkomstig de voorwaarden zoals opgenomen in het Programma van Eisen.
29.	Bij uitdiensttreding van een geplaatste Kandidaat binnen de Garantieperiode ~~heeft~~ treden Opdrachtgever en Leverancier per geval in overleg en maken de keuze tussen (a) een kosteloze vervangende zoektocht door Leverancier, of (b) toepassing van de onderstaande financiële regeling: • bij uitdiensttreding binnen één (1) maand na indiensttreding is geen Fee verschuldigd; • bij uitdiensttreding na één (1) maand, maar binnen drie (3) maanden na indiensttreding, wordt 50% van de betaalde Fee terugbetaald; • bij uitdiensttreding na drie (3) maanden, maar binnen zes (6) maanden na indiensttreding, wordt 25% van de betaalde Fee terugbetaald; • bij uitdiensttreding na zes (6) maanden na indiensttreding vindt geen terugbetaling plaats. Beide regelingen kunnen niet gelijktijdig worden ingeroepen voor dezelfde plaatsing. De kosteloze vervangende zoektocht als bedoeld onder (a) omvat maximaal één (1) vervangende search en één (1) vervangende plaatsing per oorspronkelijke opdracht. Na indiensttreding van de

	kosteloos geplaatste vervangende Kandidaat vangt geen nieuwe Garantieperiode van zes (6) maanden aan; de Garantieperiode van de oorspronkelijke plaatsing blijft hiervoor bepalend. Indien Opdrachtgever en Leverancier na overleg ~~kiest~~ kiezen voor toepassing van de financiële regeling en Opdrachtgever op grond daarvan recht heeft op terugbetaling, crediteert Leverancier het verschuldigde bedrag binnen dertig (30) dagen nadat Opdrachtgever Leverancier schriftelijk van de voortijdige uitdiensttreding en de keuze voor toepassing van deze regeling in kennis heeft gesteld. Indien het vertrek van de Kandidaat aantoonbaar het gevolg is van een tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever, is de garantieregeling niet van toepassing. Indien geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van Opdrachtgever, blijft de garantieregeling onverminderd van toepassing. De beoordeling vindt plaats aan de hand van de omstandigheden van het betreffende geval.
30.	De Leverancier hanteert een vast, vooraf schriftelijk overeengekomen Fee-percentage over het bruto jaarsalaris, ongeacht de functie. De opbouw van de Fee is volledig transparant en bevat geen verborgen of aanvullende kosten. De volledige Fee (100%) wordt één (1) maand na indiensttreding van de Kandidaat in rekening gebracht, mits de Kandidaat op dat moment nog in dienst is bij Opdrachtgever. Indien de Kandidaat binnen één (1) maand na indiensttreding uit dienst treedt, is geen Fee verschuldigd. Indien de Kandidaat na één (1) maand, maar binnen de Garantieperiode van zes (6) maanden na indiensttreding uit dienst treedt en Opdrachtgever ~~kiest~~ en Leverancier na overleg kiezen voor toepassing van de financiële regeling als bedoeld in eis 29, crediteert Leverancier het op grond van die regeling verschuldigde bedrag overeenkomstig de bepalingen van de Nadere Overeenkomst. De Fee wordt berekend over het bruto jaarsalaris van de Kandidaat, overeenkomstig de bepalingen in de Raamovereenkomst. Indien de werktijdfactor van de Kandidaat binnen zes (6) maanden na indiensttreding structureel wordt uitgebreid, kan een aanvullende Fee verschuldigd zijn. Deze aanvullende Fee wordt naar rato berekend over het extra bruto jaarsalaris dat voortvloeit uit de uitbreiding, op basis van het overeengekomen Fee-percentage. Voor de toepassing van eis 29 wordt de aanvullende Fee aangemerkt als onderdeel van de betaalde Fee.
Social Return (SROI)	
31.	Opdrachtgever hanteert een SROI-verplichting van 2% van de daadwerkelijk gerealiseerde opdrachtsom gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst~~opdrachtsom~~, 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 eerste Kandidaat voorstel	Binnen 10 Werkdagen na akkoord wervingsplan
Wervingsplan gereed	Binnen 5 Werkdagen na opdrachtverstrekking
Start vervangende zoektocht bij uitval binnen Garantieperiode	Binnen 2 Werkdagen
Plaatsingspercentage	Minimaal 80% van de opdrachten binnen 8 weken ingevuld
Uitval binnen Garantieperiode	Maximaal 10% Aantal door Leverancier geplaatste Kandidaten dat binnen de Garantieperiode van zes (6) maanden na indiensttreding voortijdig uit dienst treedt / totaal aantal door Leverancier geplaatste Kandidaten waarvan de Garantieperiode van zes (6) maanden is verstreken × 100%
Kandidaattevredenheid	Minimaal 7,5
Opdrachtgeverstevredenheid	Minimaal 7,5
Reactie op vragen	Binnen 1 Werkdag
Start met klachtenafhandeling	Binnen 2 Werkdagen
Klachtafhandeling	Binnen 10 Werkdagen
Structurele onderschrijding van bovenstaande normen	Bij niet behalen van een norm in 2 opeenvolgende kwartalen treedt het Verbeterplan in werking.

Onder uitval wordt verstaan: de voortijdige uitdiensttreding van de Kandidaat bij Opdrachtgever binnen de Garantieperiode.

De tevredenheid van de Kandidaat wordt na afronding van het Werving & Selectietraject uitgevraagd. Hierbij wordt onder andere beoordeeld in hoeverre de informatievoorziening, begeleiding en het verloop van het Werving & Selectietraject aansluiten bij de verwachtingen van de Kandidaat. 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 betrokken schoolleiding na afronding van een Werving & Selectietraject. Hierbij wordt de tevredenheid over de dienstverlening van de Leverancier, het verloop van het Werving & Selectietraject en de kwaliteit van de voorgedragen Kandidaten uitgevraagd. De tevredenheid wordt uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

Een klacht wordt als afgerond beschouwd wanneer de oplossing schriftelijk aan de indiener is bevestigd en door Opdrachtgever als bevredigend is aanvaard.