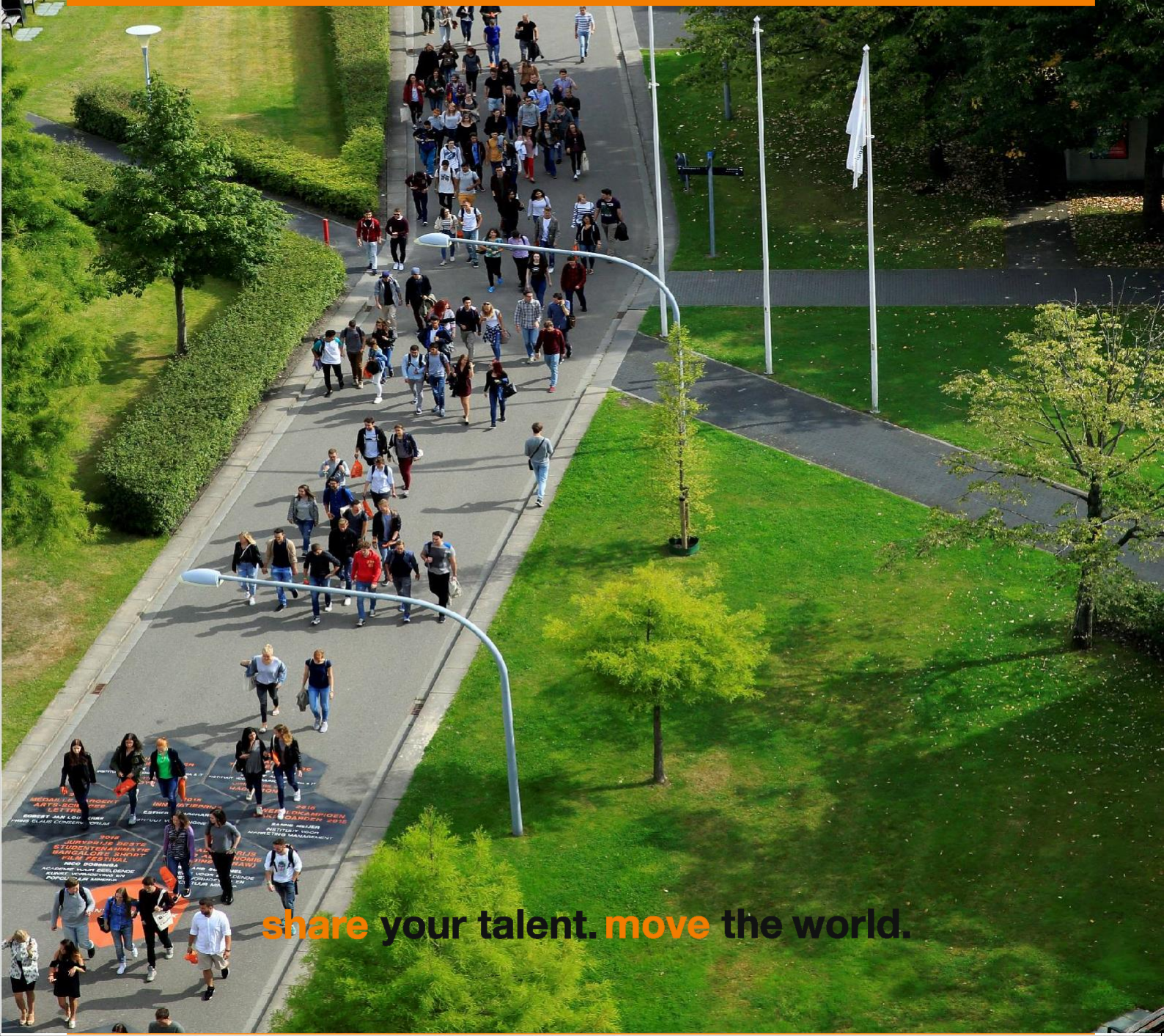
Hanzehogeschool Groningen
University of Applied Sciences

Programma van Eisen

Inhuur uitzendkrachten t/m schaal 9 inclusief beheer surveillantenpool



Inhoudsopgave

1. Inleidende bepalingen 4
2. Inhuur van uitzendkrachten 5
3. Inhuur van surveillanten 7
4. Prijs 8
5. Systemen, administratie en facturatie 11
6. Managementinformatie en communicatie 12
7. Einde dienstverlening 13

Inleiding

Het Programma van Eisen (PvE) beschrijft de minimale eisen (knock-out criteria) waar inschrijver aan dient te voldoen. Door een inschrijving en offerte uit te brengen, stemt inschrijver in met de procedure en met de inhoud, bepalingen, specificaties en uitvoeringsvoorwaarden, zoals neergelegd in dit PvE. Mocht dit PvE onduidelijkheden, tegenstrijdigheden of fouten bevatten, dient dit kenbaar gemaakt te worden via de ‘vraag en antwoord module’ op de aanbestedingswebsite.

1. Inleidende bepalingen

Eisen aan de dienstverlening	
1.1 1.1	Opdrachtnemer werkt conform de bepalingen in de meest recente cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) en past deze toe op de arbeidsovereenkomst tussen de uitzendkracht en Opdrachtnemer.
1.2	Opdrachtnemer voldoet gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst aan alle relevante wet- en regelgeving met betrekking tot het ter beschikking stellen van arbeidskrachten, waaronder maar niet beperkt tot: • Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (WAADI) • Wet arbeidsmarkt in balans (WAB) • Wet aanpak schijnconstructies (WAS) • Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (WML) • Wet arbeid vreemdelingen (WAV) • Wet op de identificatieplicht (WID) • Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) • op termijn: Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta)
1.3	Opdrachtnemer wijst voor de uitvoering van de raamovereenkomst een vast aanspreekpunt (accountmanager) aan. Dit aanspreekpunt is verantwoordelijk voor de coördinatie van de dienstverlening richting de Hanze. Bij afwezigheid van deze persoon zorgt Opdrachtnemer voor een vervangend aanspreekpunt met dezelfde bevoegdheden en vergelijkbare kennis van de dienstverlening. Bij vervanging van de accountmanager legt Opdrachtnemer de voorgenomen vervanging vooraf ter kennisname voor aan de Hanze. De Hanze kan gemotiveerd bezwaar maken indien de voorgestelde vervanger naar redelijke maatstaven niet beschikt over voldoende kennis, ervaring en bevoegdheden voor een adequate uitvoering van de dienstverlening.
1.4	Indien wijzigingen in wet- en regelgeving gevolgen hebben voor de uitvoering van de dienstverlening of de raamovereenkomst, informeren partijen elkaar hierover tijdig en maken zij in overleg afspraken over de noodzakelijke aanpassingen.
1.5	Opdrachtnemer fungeert als aanspreekpunt voor de uitzendkrachten. Opdrachtnemer is bereid om regelmatig aanwezig te zijn op de locatie van de Hanze om de samenwerking en kwaliteit van dienstverlening van Opdrachtnemer te optimaliseren en te fungeren als primair aanspreekpunt. De momenten waarop Opdrachtnemer aanwezig is, worden in goed overleg vastgesteld. Opdrachtnemer is tijdens kantooruren bereikbaar via telefoon en/of mail. Wanneer de Hanze een vraag voorlegt verwacht zij dat deze met een responsetijd van maximaal twee werkdagen wordt beantwoord.
1.6	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming van de Hanze actief acquisitie te verrichten binnen de organisatie van de Hanze voor diensten buiten de scope van deze raamovereenkomst.
1.7	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van de Hanze inzichtelijk.
Implementatie en migratie	
1.8	Om de implementatie in goede banen te leiden, stelt Opdrachtnemer na het sluiten van de raamovereenkomst een implementatiemanager aan die integraal verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens de implementatieperiode plaatsvinden. De implementatiemanager is voldoende competent en heeft ervaring met het implementeren van soortgelijke contracten.
1.9	Opdrachtnemer dient een implementatieplan op te stellen en deze aan de Hanze voor te leggen binnen twee weken na de definitieve gunning. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: • Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stakeholders (intern en extern); • Voorstel voor de KPI's, inclusief meetmethode en ambitieniveau; • Aanpak; • Planning met mijlpalen; • Risico’s en beheersmaatregelen.

	De Hanze dient akkoord te gaan met dit implementatieplan voor start van de implementatie.
1.10	Opdrachtnemer garandeert een geruisloze overgang van de bestaande uitzendkrachten en surveillantenpool, waarbij de continuïteit van het (digitale) toetsproces onverstoord blijft. Opdrachtnemer verplicht zich tot de kosteloze overname van de bereidwillige populatie met behoud van opgebouwde rechten en arbeidsverleden. Opdrachtnemer verleent volledige medewerking aan het migratieproces op basis van de door de Hanze aangeleverde migratielijst en voert de communicatie uit onder regie van de Hanze.
1.11	Om het karakter van de uitzendovereenkomst te borgen en payrolling te voorkomen, is de opdrachtnemer verplicht om voor alle over te nemen uitzendkrachten een volwaardige, objectieve sollicitatie- en selectieprocedure te doorlopen. Opdrachtnemer toont hiermee aan dat de overgenomen medewerkers objectief getoetst zijn aan de gestelde profieleisen en dat zij niet-exclusief ter beschikking worden gesteld aan de Hanze.
1.12	De overstap voor het zittende personeel geschiedt te allen tijde op basis van vrijwilligheid en vrije keuze. Opdrachtnemer accepteert dat aan deze overgang geen kosten of overnamevergoedingen voor de Hanze verbonden zijn.

2. Inhuur van uitzendkrachten

Algemene eisen	
2.1	Opdrachtnemer stelt bij implementatie van de opdracht een model nadere overeenkomst op conform het gestelde in de aanbestedingsdocumenten, om te hanteren gedurende de raamovereenkomst. De algemene voorwaarden van Opdrachtnemer worden expliciet van de hand gewezen en niet geaccepteerd door de Hanze, ook als hier in nadere correspondentie naar wordt verwezen. Nadat het model nadere overeenkomst is voorgelegd aan en goedgekeurd door de Hanze, wordt deze gehanteerd.
2.2	De taken en verantwoordelijkheden van Opdrachtnemer naar uitzendkracht zijn die van een (juridisch) werkgever. Opdrachtnemer draagt hierbij alle administratieve verplichtingen en financiële risico's, die gepaard gaan met het werkgeverschap. Daaronder zijn begrepen de volgende taken en verantwoordelijkheden (niet limitatief): ● Het afsluiten van de getekende arbeidsovereenkomst, individuele opdrachtbevestigingen en contractbeheer; ● Het uitbetalen van salaris, vakantietoeslag en overige emolumenten; ● Het afdragen van werknemers- en werkgeverspremies alsmede pensioenpremies; ● Het uitvoeren van wet verbetering Poortwachter en ziektebegeleiding; ● Het beëindigen van de Uitzendovereenkomst met de Uitzendkracht.
2.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij ziekte c.q. arbeidsongeschiktheid van de uitzendkracht, deze zich 'tijdig' ziekmeldt bij de Hanze en Opdrachtnemer. Onder 'tijdig' wordt verstaan: dezelfde ochtend voor 09:00 uur. Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. Bij ziekte van de uitzendkracht neemt Opdrachtnemer proactief contact op om te bespreken of adequate vervanging nodig is.
Uitzetten van aanvragen	
2.4	Indien de Hanze behoefte heeft aan de inhuur van uitzendkrachten, zal als volgt gehandeld worden: ● De Hanze organiseert via systeem AFAS een formatieaanvraag (intern proces). Onderdeel van de formatieaanvraag is een functieprofiel van de in te huren persoon, inclusief inschaling volgens geldende cao/regeling. ● Na akkoord op de formatieaanvraag zal dit functieprofiel (tezamen met een begeleidende tekst waarin benodigde competenties, vaardigheden en informatie over de context van de opdracht wordt gegeven) via systeem AFAS worden uitgezet bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer krijgt toegang tot een afgesloten gedeelte binnen de AFAS-omgeving van de Hanze om deze aanvraag zelf op te halen.
Voorstellen van kandidaten	
2.5	Opdrachtnemer garandeert op aanvragen voor uitzendkrachten uitsluitend kandida(a)t(en) aan te bieden waarmee Opdrachtnemer een gesprek heeft gehad

	(telefonisch, digitaal of face-to-face afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid van de kandidaat (correct) is vastgesteld.
2.6	Opdrachtnemer neemt naar eigen inzicht testen af (bijvoorbeeld taal- en/of rekentesten) tijdens het sollicitatietraject om de geschiktheid van de Uitzendkracht te beoordelen. De kosten voor deze testen dienen verdisconteerd te zijn in het uurtarief.
2.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste opleidings- en ervaringsniveau van de bij de Hanze voorgestelde Uitzendkracht alsmede de juiste uitgevraagde competenties. Opdrachtnemer biedt alleen Kandidaten aan die aansluiten op de vacatures van de Hanze, zowel de harde als zachte criteria. Het is toegestaan dat Opdrachtnemer kandidaten aanbiedt die zijn 'overgekwalificeerd' voor de functie waar zij op worden aangeboden. Echter, in alle situaties wordt de beloning afgestemd op de functie en de werkzaamheden met als doel om 'fair play' bij beloning en een passende inschaling te waarborgen.
2.8	Opdrachtnemer hanteert een standaard voorstelformulier voor het aanbieden van kandidaten. De inhoud van dit standaard voorstelformulier wordt bij de implementatie van de raamovereenkomst door Opdrachtnemer opgesteld en na akkoord van de Hanze toegepast bij het voorstellen van kandidaten. Het standaard voorstelformulier wordt samen met de CV's en motivatie aangeboden in PDF-formaat bij de Hanze.
2.9	Opdrachtnemer zal bij reguliere aanvragen (niet spoed) binnen drie werkdagen minimaal twee cv's van geschikte uitzendkrachten aanleveren, indien beschikbaar, aan de hand van het voorstelformulier en indien gevraagd 1 recente referentie, tenzij partijen anders overeenkomen. Er vindt altijd een kennismakingsgesprek met de uitzendkracht plaats, alvorens de Hanze besluit tot het sluiten van een Nadere Overeenkomst. Bij spoedaanvragen – wat in de regel voorkomt bij de profielen servicemedewerker A/B/C - verwacht de Hanze adequate vervanging binnen één werkdag.
2.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen van een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) ten behoeve van de inzet van alle Uitzendkrachten. Alle uitzendkrachten zijn voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG (niet ouder dan 6 maanden, met screeningsprofiel dat per functie aangeleverd wordt door de Hanze). De Uitzendkracht kan alleen starten met een actuele VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren van de VOG op echtheid, geldigheid en het passende screeningsprofiel. Opdrachtnemer registreert dat de controle heeft plaatsgevonden en bevestigt aan de Hanze dat de Uitzendkracht aan de afgesproken VOG-eis voldoet. Voldoet de Uitzendkracht niet aan de VOG-eis, dan wordt deze niet ingezet of wordt de inzet beëindigd. De VOG zelf (of een kopie daarvan) wordt niet bewaard in het inhuurdossier en niet aan de Hanze verstrekt. Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Uitzendkracht, dan mag ook worden gestart met de opdracht zolang bij aanvang een aanvraagbewijs VOG kan worden overhandigd door Opdrachtnemer aan de Hanze. Het is Opdrachtnemer dan toegestaan om de arbeidsovereenkomst op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende factor dat de arbeidsovereenkomst wordt beëindigd indien de VOG niet binnen 4 weken aanwezig is.
2.11	Indien Opdrachtnemer niet in staat is om in de gevraagde behoefte te voorzien, is de Hanze gerechtigd de inhuur buiten de Raamovereenkomst om te organiseren.
Beloning van uitzendkrachten	
2.12	De Hanze stelt vast in welke salarisschaal en -trede van de cao van de Hanze de uitzendkracht wordt ingeschaald. De Hanze is verplicht om juiste en volledige informatie over wijzigingen in arbeidsvoorwaarden/cao die de Hanze van toepassing zijn, tijdig te verstrekken aan Opdrachtnemer. De Hanze informeert Opdrachtnemer over de toepassing van de salarisschalen en het beloningsbeleid.
2.13	Opdrachtnemer garandeert dat bij de beloning van uitzendkrachten sprake is van gelijkwaardige beloning conform de cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU). Opdrachtnemer verschaft de Hanze – op eerste verzoek – inzicht hierover in de salarisgegevens.
2.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actief monitoren van verplichte wijzigingen in arbeidsvoorwaarden voortkomend uit cao-wijzigingen zoals de cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU). De Hanze zal Opdrachtnemer informeren bij wijzigingen in de eigen arbeidsvoorwaarden of in de voor haar van toepassing zijnde cao, wanneer dit gevolgen heeft voor de gelijkwaardige beloning van Uitzendkrachten.
Inzet van uitzendkrachten	

2.15	Zowel voor de uitzendkrachten als surveillanten wordt de netwerkaccount aanvraag gedaan via de OutSite omgeving van AFAS. Dit is het externe webportaal waarmee de Hanze data uit de backoffice veilig deelt met leveranciers of sollicitanten. Opdrachtnemer verzorgt de aanvraag voor het netwerkaccount in de OutSite omgeving van AFAS. Opdrachtnemer heeft geen toegang tot de eigen Hanze-medewerkergegevens, en kan enkel formatieaanvragen en netwerkaccounts aanmaken voor uitzendkrachten en surveillanten.
2.16	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de afhandeling van arbeidsvoorwaardelijke vragen en mutaties van persoonsgegevens van de Uitzendkracht zonder tussenkomst van de Hanze.
2.17	Alle door Opdrachtnemer ter beschikking gestelde uitzendkrachten dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten, diploma's en evt. benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Kopieën van genoemde documenten worden door Opdrachtnemer bewaard en op eerste verzoek van de Hanze terstond aan de Hanze ter inzage overlegd voor zover niet in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2.18	De uitzendkracht is of treedt bij Opdrachtnemer in dienst. Alle uitzendkrachten hebben een getekende arbeidsovereenkomst met Opdrachtnemer waarin onder meer is opgenomen dat de arbeidsovereenkomst wordt aangemerkt als een uitzendovereenkomst (7:690 BW).
2.19	Bij start van de opdracht overhandigt Opdrachtnemer de integriteitscode van de Hanze aan de uitzendkracht waardoor deze handelt conform de binnen Hanze geldende kaders rondom integriteit, informatiebeveiliging en vertrouwelijkheid. Opdrachtnemer zal aanvullend op verzoek van de Hanze de Uitzendkracht verplichten een geheimhoudingsverklaring te tekenen.
2.20	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de uitzendkracht voorafgaand aan de start van de werkzaamheden voldoende wordt geïnformeerd over onder andere: • functie-inhoud • werktijden • ziekmeldingsprocedure • urenregistratie • relevante huisregels van de Hanze
Opleidingen	
2.21	Op verzoek van de Hanze kan een uitzendkracht worden verzocht een aanvullende training of opleiding te volgen. De kosten voor een aanvullende opleiding of training, inclusief de opleidingsuren, zijn voor rekening van Opdrachtnemer, indien na aanvang van de werkzaamheden wordt geconstateerd dat een bepaalde algemene aanvullende opleiding die tevens toepasbaar kan zijn bij een andere opdrachtgever noodzakelijk is en de Hanze daar om verzoekt. Deze kosten worden geacht te zijn gedekt door de in het prijzenblad opgenomen opslag.
Opzegtermijn en eisen m.b.t beëindiging Nadere overeenkomst	
2.22	De Hanze hanteert voor beëindiging van een nadere overeenkomst richting Opdrachtnemer dezelfde opzegtermijn die volgens de cao voor Uitzendkrachten (ABU/NBBU) wordt overeengekomen tussen Opdrachtnemer en de uitzendkracht.

3. Inhuur van surveillanten

Poolmanagement en leveringszekerheid	
3.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opzetten, werven, selecteren en in stand houden van een flexibel inzetbare surveillantenpool die groot genoeg is om de piekbelasting (tentamenweken) op te vangen.
3.2	Opdrachtnemer garandeert een doorlopend gemeten opkomst- en voorzieningsgraad van 99% op alle (bulk)aanvragen, zodat het primaire toetsproces altijd doorgang kan vinden.
3.3	Bij last-minute ziekte of no-shows is Opdrachtnemer verplicht om proactief en direct te zorgen voor adequate vervanging.
Kwaliteit, screening en integriteit	

3.4	Surveillanten moeten vooraf worden gescreend op betrouwbaarheid en integriteit, en dienen voor aanvang van de werkzaamheden in het bezit te zijn van een actuele Verklaring Omtrent het Gedrag (niet ouder dan 6 maanden), conform eis 2.10.
3.5	Surveillanten mogen geen actieve studenten zijn in het hoger onderwijs en mogen geen enkele persoonlijke relatie hebben met de te toetsen studenten.
3.6	Surveillanten moeten voldoen aan de opgestelde competenties, zoals goede fysieke gesteldheid (lang kunnen staan/lopen), stressbestendigheid, overwicht, en voldoende digitale vaardigheden om basisproblemen met laptops op te lossen.
3.7	Indien een surveillant de instructies niet naleeft of onvoldoende functioneert, heeft de Hanze het recht deze per direct te weigeren. Opdrachtnemer borgt dat deze persoon niet meer bij de Hanze wordt ingeroosterd.
Opleiding, training en inwerken	
3.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de organisatie van minimaal één jaarlijkse, algemene training voor alle surveillanten (inclusief fraudepreventie en examenreglementen), in afstemming met de Hanze. De Hanze zorgt hierbij voor faciliteiten/ruimte en Opdrachtnemer draagt de operationele kosten.
3.9	Inwerkprogramma: Nieuwe surveillanten moeten altijd een inwerktraject doorlopen conform het inwerkprogramma van toetscentrum, waarbij ze meelopen met een ervaren hoofdsurveillant voordat zij zelfstandig een toets mogen surveilleren.
Planningproces	
3.10	Het aanvraag-, rooster- en facturatieproces verloopt volledig via een digitaal systeem van Opdrachtnemer en sluit aan op het proces voor de inhuur van surveillanten zoals beschreven in Bijlage 4 (Procesbeschrijving Tijdelijke inhuur).
3.11	Het systeem ondersteunt de planning van de verschillende surveillantrollen (hoofdsurveillant en surveillant), inclusief de per rol benodigde inzet.
3.12	De Hanze kan tot vier dagen voor de toets zonder financiële consequenties geplande diensten wijzigen of annuleren.
Fysieke aanwezigheid en aansturing	
3.13	Om snel in te grijpen en als vraagbaak te dienen, is Opdrachtnemer tijdens tentamenweken fysiek op de campus aanwezig.
3.14	Opdrachtnemer moet via een schriftelijk of digitaal akkoord borgen dat alle surveillanten zich conformeren aan de specifieke huisregels, privacy-eisen (AVG), het toetsreglement en het Handboek voor Surveillanten van de Hanze.
Facturatie	
3.15	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzetten van voldoende reservecapaciteit om de in eis 3.2 overeengekomen opkomst- en voorzieningsgraad te allen tijde te kunnen realiseren. Eventuele door Opdrachtnemer aangehouden reservecapaciteit die niet daadwerkelijk wordt ingezet of gewerkt, wordt door de Hanze niet separaat vergoed. Opdrachtnemer dient de kosten van deze reservecapaciteit te verdisconteren in het reguliere uurtarief. Facturatie vindt uitsluitend plaats op basis van daadwerkelijk gewerkte en geleverde uren.
3.16	Indien een surveillantendienst korter duurt dan 3 uur, faciliteert het systeem dat de wettelijke minimumduur van 3 uur conform artikel 7:628a BW correct wordt doorberekend, waarbij het verschil tussen daadwerkelijke en aangevulde uren op de factuur inzichtelijk wordt gemaakt.

4. Prijs

Tarieven	
4.1	Indien de huidige opdrachtnemer na afronding van de aanbestedingsprocedure wordt gecontracteerd als opdrachtnemer, zijn de in de aanbesteding aangeboden en overeengekomen tarieven van toepassing vanaf de ingangsdatum van de raamovereenkomst. Deze tarieven gelden vanaf dat moment voor zowel nieuw te plaatsen uitzendkrachten als voor uitzendkrachten die reeds voorafgaand aan de ingangsdatum van de raamovereenkomst via opdrachtnemer bij de Hanze werkzaam zijn, tenzij de Hanze en opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk anders overeenkomen.
4.2	Met betrekking tot de tarieven stelt de Hanze de volgende eisen:

	● De kostprijs of nominale bureaumarge zijn niet afhankelijk van de afname van het aantal uren door de Hanze. ● De kostprijs of nominale bureaumarge zijn niet afhankelijk van het uurloon. ● De kostprijs en nominale bureaumarge omvatten alle kosten en reserveringen conform Formulier C – Prijsmodel en zijn exclusief btw. In hoofdstuk 5 van dit programma van eisen staat vermeld welke kosten Opdrachtnemer separaat kan factureren.
4.3	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen voor correctie van de bureaumarge. Opdrachtnemer mag maximaal een (1) indexeringsverzoek indienen per kalenderjaar. Gedurende het eerste jaar is het nog niet toegestaan om een indexeringsverzoek in te dienen. De eerste mogelijkheid om een prijsindexering toe te passen is eind 2027. Opdrachtnemer dient het indexeringsverzoek minimaal vier weken voor de ingangsdatum van de prijsindexering schriftelijk in bij de Hanze. Het indexeringsverzoek dient een voorstel te bevatten van de huidige en de nieuwe bureaumarge op basis van de definitieve indexcijfers, waarin de stijging van de bureaumarge inzichtelijk is gemaakt en onderbouwd. De indexatie(s) die Opdrachtnemer voorstelt ten aanzien van de bureaumarge is gemaximeerd op de index Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85663NED/table?searchKeywords=keyword:cao-lonen) van het Centraal Bureau van de Statistiek, afgerond op twee decimalen. Opdrachtnemer is gerechtigd jaarlijks per 1 januari 2028 de bureaumarge aan te passen op basis van deze index 2015=100, van januari ten opzichte van januari van het voorafgaande jaar volgens onderstaande rekenmethode: (indexcijfer [nieuw kwartaal/maand] – indexcijfer [oud kwartaal/maand]) / indexcijfer [oud kwartaal/maand] x 100% De aanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van de Hanze. Indexaties worden in geen enkel geval met terugwerkende kracht toegekend. Na de schriftelijke goedkeuring van de Hanze levert Opdrachtnemer aan de Hanze een actuele lijst met de geldende kostprijzen en bureaumarges. Deze worden als addendum toegevoegd aan de Raamovereenkomst (en Nadere overeenkomsten).
4.4	De Hanze streeft ernaar de kostprijsopbouw zo transparant mogelijk te maken en wil gedurende de looptijd van de overeenkomst enerzijds recht doen aan de kostenstijgingen van arbeid en voorkomen dat de marge aan de kant van Opdrachtnemer wordt uitgehold, maar anderzijds ook niet worden geconfronteerd met extra en onverwachte kostenstijgingen. Daarom is per component van het prijzenblad vastgelegd welke aanpassing jaarlijks wordt gedaan en waarop die keuze is gebaseerd: ● Alle reserveringen volgen de cao en de Arbeidsvoorwaarden die van toepassing zijn voor de Hanze. Voor de berekening van vakantiedagen etc. wordt uitgegaan van de netto werkbare dagen per jaar. Dat zijn er 260, 261 of 262. ● De hoogte van de eindejaarsuitkering en de grondslag daarvoor volgen uit de cao en de Arbeidsvoorwaarden die van toepassing zijn voor de Hanze. ● De premie voor de Aanvulling op de Ziektewet is direct gekoppeld aan het percentage ZW-flex (of daarvoor in de plaats komende voorziening ERD). Van het berekende percentage wordt het werknemersdeel afgetrokken, maar de uitkomst zal nooit negatief zijn. De kostprijs zal dus niet extra worden verlaagd bij een lage ZW-flex. Het werknemersdeel wordt hierbij op 0 gesteld. ● Correcties en de daarmee samenhangende kosten die rechtstreeks het gevolg zijn van door de Hanze onjuist, onvolledig of niet tijdig verstrekte informatie over de voor de gelijkwaardige beloning relevante arbeidsvoorwaarden, mogen met terugwerkende kracht aan de Hanze worden doorbelast. ● Premie en grondslagen SFU volgen uit de cao voor Uitzendkrachten en worden overgenomen. ● De voorziening voor Duurzame Inzetbaarheid blijft ongewijzigd tijdens de looptijd van de overeenkomst. ● De hoogte van de pensioenpremie blijft in principe onveranderd tijdens de looptijd, maar zal wel worden aangepast als de premie van STiPP wijzigt. De ingevulde

	premie wordt dan door een onafhankelijke adviseur 1 op 1 omgerekend naar de nieuwe premie. De enige andere reden om tussentijds het percentage aan te passen, kan zijn dat de lonen bij de Hanze sneller blijken te stijgen dan de franchise, of een structurele wijziging van de mix van functies, dit ter beoordeling van de Hanze, waarna FlexKnowledge als onafhankelijke adviseur de aanpassing zal berekenen. ● De premie voor de PAWW wordt jaarlijks vastgesteld door de SPAWW en wordt overgenomen. ● De premies voor de WW, AOF, Kinderopvang en ZVW worden jaarlijks door de overheid vastgesteld en worden overgenomen. ● De premie voor de WGA mag jaarlijks worden aangepast conform de beschikking Werkhervattingskas van de Belastingdienst. Deze moet op verzoek worden getoond. ● De premie voor de ZW-flex mag jaarlijks worden aangepast conform de beschikking Werkhervattingskas van de Belastingdienst. Deze moet op verzoek worden getoond. Voor Eigenrisicodragers geldt dat hij jaarlijks (onderbouwd) mag worden aangepast, maar er zal nooit een percentage worden geaccepteerd dat ligt boven de maximale premie ZW-flex zoals die jaarlijks wordt vastgesteld door het UWV. Voor 2027 is het maximum 5,96%. ● De voorziening transitievergoeding blijft ongewijzigd tijdens de looptijd van de overeenkomst. ● De doorbetaling bij ziekte tijdens dienstverband volgt de wijziging in het ziekteverzuimpercentage van het CBS CAO-lonen index. Voor de overgang naar 2028 zal het verschil worden gebaseerd op de vergelijking tussen 2025 en 2026, etc. Voor 2027 geldt de waarde die bij de inschrijving is opgegeven. ● De voorziening Kort verzuim, bijzonder verlof en geboorteverlof blijft ongewijzigd tijdens de looptijd van de overeenkomst. ● De voorziening leegloop blijft ongewijzigd tijdens de looptijd van de overeenkomst. ● Bij uitbreiding van de beloningselementen zal Hanze per onderdeel aangeven tegen welke kostprijsfactor dit mag worden doorbelast: die voor normale uren, voor structurele toeslagen, die voor niet-structurele toeslagen en overwerk of de factor voor bruto vergoedingen. ● De bureaumarge mag alleen over de normale uren worden berekend. Er is dus geen bureaumarge toegestaan over structurele toeslagen, overwerk en vergoedingen. Als er sprake is van incidentele vergoedingen, zoals bijv. een eenmalige uitkering, waar handmatig berekeningen voor moeten worden gemaakt door Opdrachtnemer, zulks ter beoordeling van de Hanze, moet dit worden gefactureerd tegen de kostprijsfactor voor overwerk en bruto vergoedingen verhoogd met een bureaumarge van 7,5%. De prijzenbladen worden op bovenstaande wijze jaarlijks vastgesteld door FlexKnowledge, nadat Opdrachtnemer de nieuwe waardes voor WGA en ZW-flex heeft doorgegeven aan de Hanze. De nieuwe kostprijsfactoren worden rekenkundig afgerond op vier (4) decimalen.
4.5	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte uren van de uitzendkracht in rekening. Hierop gelden de volgende uitzonderingen: ● Indien de Hanze de door de uitzendkracht afgesproken te werken uren binnen vier dagen voor aanvang hiervan schriftelijk (geheel of gedeeltelijk) intrekt of de tijdstippen hiervan wijzigt, in welk geval de Hanze deze uren (eveneens) zal vergoeden. Opdrachtnemer mag deze uren doorberekenen. ● De vaste uren die Opdrachtnemer verplicht moet aanbieden na 12 gewerkte maanden worden afgestemd met de Hanze. Deze vaste uren kunnen worden doorgefactureerd aan de Hanze. Opdrachtnemer mag deze uren doorberekenen.
4.6	Het Uurtarief wordt als volgt berekend: ● reguliere uren: (Bruto Uurloon x kostprijsfactor) + nominale Bureaumarge ● overuren: (Bruto Uurloon x kostprijsfactor Overuren) x toeslagpercentage Overuren ● toeslaguren: Uurtarief voor reguliere uren + (Bruto uurloon x kostprijsfactor toeslaguren x toeslagpercentage)
Overname van Uitzendkrachten	
4.7	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat een Uitzendkracht die, binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, 1040 uur en/of gedurende één jaar voor

	de Hanze heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door de Hanze wanneer deze dit wenst. Indien de Hanze een Uitzendkracht wenst over te nemen die nog geen 1040 uur werkzaam is geweest, kan de Uitzendkracht worden overgenomen waarbij de Hanze aan Opdrachtnemer uitsluitend de verschuldigde fee betaalt. Deze fee wordt als volgt berekend: (1.040 uur minus het aantal reeds gewerkte uren) x 100% van de bureaumarge per uur (exclusief btw).

5. Systemen, administratie en facturatie

Urenregistratie	
5.1	De Uitzendkracht dient elke week de gewerkte uren te verwerken in het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. De Hanze kan in het digitaal urenregistratiesysteem (webportal) van Opdrachtnemer uren inzien, afkeuren en achteraf door Opdrachtnemer laten corrigeren.
Gebruik van systemen	
5.2	Software/ applicatie van Opdrachtnemer dient gekoppeld of geschikt te zijn als onderdeel van of als systeem naast de AFAS-omgeving van de Hanze. Doel is dat gegevensuitwisseling en processen tussen de Hanze en Opdrachtnemer zo optimaal mogelijk verloopt.
5.3	Indien de Hanze gedurende de looptijd van de raamovereenkomst wijzigingen doorvoert in systemen of werkwijzen, werkt Opdrachtnemer hieraan in redelijkheid mee.
Gegevensbescherming	
5.4	Opdrachtnemer en/of subverwerker(s) dient te voldoen aan de eisen van de AVG, ook als zij buiten de EER gevestigd is/zijn.
5.5	Opdrachtnemer en zijn subverwerker(s) dienen de data op te slaan binnen de grenzen van de EER.
Facturatie	
5.6	Facturen zijn van het bestandsformaat: XML (UBL 2.0/2.1 standaard of SETU HR-XML-standaard) in combinatie met een leesbare PDF, mits de facturen in het financiële systeem van de Hanze (AFAS) kunnen worden ingelezen en geautomatiseerd kunnen worden verwerkt. De factuur dient voorzien te zijn van een volledige kostenplaats en/of een projectcode. Indien van toepassing ontvangt Opdrachtnemer een inkoopordernummer. De factuur dient te worden verzonden aan facturen@org.hanze.nl.
5.7	Opdrachtnemer factureert wekelijks of per periode van vier weken op basis van de door opdrachtgever aangeleverde kostenplaatsen en/of projectcodes. Opdrachtnemer verstuurt per kostenplaats/code een afzonderlijke factuur, zodat kosten direct en automatisch aan het juiste budget kunnen worden toegewezen. Voorwaarde voor wekelijkse facturatie is dat de facturen in het financiële systeem van de Hanze (AFAS) kunnen worden ingelezen en geautomatiseerd kunnen worden verwerkt. Opdrachtnemer hanteert hiervoor de SETU HR-XML-standaard.
5.8	Eventuele aanvullende informatie in het mailbericht wordt niet meegenomen aangezien de aangeleverde facturen automatisch verwerkt worden.
5.9	De factuur dient de volgende tenaamstelling te hebben: Stichting Hanzehogeschool Groningen t.a.v. Crediteurenadministratie Postbus 751 9747 AS Groningen
5.10	Opdrachtnemer dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en kostenplaats/projectcode de creditfactuur is.
5.11	Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen niet worden geaccepteerd.
5.12	De Hanze hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst van een onbetwiste factuur. Indien de Hanze een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, treedt zij hierover onverwijld in overleg met Opdrachtnemer.
5.13	Opdrachtnemer conformeert zich bij de uitbetaling van reiskosten aan de cao hbo en de binnen de Hanze geldende regeling woon-werkverkeer en dienstreizen, dan wel de daarvoor in de plaats tredende regelingen. De reiskosten worden, zonder opslag dan wel bureaumarge, een-op-een aan de Hanze doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt

	op de factuur.
5.14	De kosten voor de VOG worden, zonder opslag dan wel bureaumarge, een-op-een aan de Hanze doorberekend en worden inzichtelijk gemaakt op de factuur.
5.15	De inzet van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) - voornamelijk veiligheidsschoenen – zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Deze kosten mogen niet (separaat) worden gefactureerd. De Hanze levert de noodzakelijke bedrijfskleding, indien van toepassing.
5.16	Bruto-vergoedingen die aan de uitzendkracht worden uitbetaald, kunnen worden doorbelast aan de Hanze via een separate bruto-factor zoals opgenomen in Formulier C – Prijsmodel.
5.17	Op elke factuur dienen de volgende gegevens te worden vermeld: • Factuurnummer en -datum; • NAW-gegevens, btw-nummer, IBAN-nummer en inschrijfnummer KvK van Inschrijver; • duidelijke omschrijving/eenheden van de geleverde goederen en/of diensten; • toegepaste btw-tarief en btw-bedrag; • vermelding van gehanteerde valuta; • budgetcode of projectcode van de Hanze.
5.18	De Hanze heeft het recht om steekproefsgewijs controles of audits uit te voeren op de naleving van contractafspraken, wet- en regelgeving en de juistheid van facturatie. Opdrachtnemer verleent op verzoek van de Hanze medewerking aan dergelijke controles en verstrekt de benodigde informatie binnen een redelijke termijn.

6. Managementinformatie en communicatie

Managementinformatie	
6.1	De Hanze hanteert KPI's voor het monitoren van de kwaliteit van de dienstverlening. Opdrachtnemer levert de benodigde informatie aan om deze KPI's te kunnen monitoren. KPI's hebben onder andere betrekking op: • doorlooptijd bij het aanleveren van kandidaten • vervullingsgraad van aanvragen • klanttevredenheid; • tijdigheid van rapportages. • kloppendheid van facturen, met een toegestane foutmarge van maximaal 5% Exacte details hieromtrent, wijze van oplevering en ambitieniveau worden tijdens de implementatie van de Raamovereenkomst vastgesteld.
6.2	Opdrachtnemer stelt kosteloos een dashboard beschikbaar dat in één overzicht alle managementinformatie inzichtelijk maakt, ten minste dagelijks wordt bijgewerkt en op elk willekeurig moment door de Hanze kan worden opgevraagd. Daarnaast levert Opdrachtnemer kosteloos per kwartaal een rapportage aan. Het dashboard en de rapportage bevatten minimaal de volgende gegevens: • Naam van de uitzendkracht; • Functie zoals bekend bij de Hanze (de Hanze deelt een functienamenlijst bij aanvang van de implementatie); • Startdatum / einddatum opdracht; • Uurloon van de uitzendkracht; • Fase waarin de uitzendkracht werkzaam is; • Aantal gefactureerde uren (en overuren indien van toepassing); • Omzet; • Separaat gefactureerde kosten; • Inleenconstructie (uitzenden, detacheren); Ten aanzien van de leverbetrouwbaarheid geeft Opdrachtnemer per kwartaal en cumulatief inzage in: • Het aantal ontvangen aanvragen per afdeling en locatie; • Het aantal niet-ingevulde aanvragen, met reden; • Het aantal tot stand gekomen plaatsingen ten opzichte van het aantal

	aanvragen, uitgedrukt in een voorzieningspercentage per afdeling en locatie. De exacte invulling van het dashboard en de managementrapportage worden tijdens de implementatie vastgesteld en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst in overleg worden aangepast. De kwartaalrapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar te worden gesteld. Daarnaast kan de Hanze specifieke rapportages opvragen; Opdrachtnemer stelt ook deze kosteloos beschikbaar.
6.3	Tijdens de implementatieperiode wordt de definitieve inhoud van de managementrapportages gezamenlijk tussen de Hanze en Opdrachtnemer bepaald. De Hanze verwacht dat Opdrachtnemer hierover adviseert op basis van ervaring.
Communicatie	
6.4	Gedurende de contractperiode zal in ieder geval halfjaarlijks een evaluatie overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de Hanze en Opdrachtnemer. Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het overleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: ● Tevredenheid contactpersonen van de Hanze ● Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken ● Trends op de arbeidsmarkt ● Ontwikkelingen wetgeving op arbeid die de inzet bij de Hanze raken ● Klachtenregistratie en behandeling ● Functioneren contactpersoon Opdrachtnemer en aanspreekpunten de Hanze ● Leveringsbetrouwbaarheid Opdrachtnemer neemt deel aan periodieke overleggen met de Hanze. Ten minste wordt onderscheid gemaakt tussen operationeel overleg en tactisch overleg. Frequentie en deelnemers worden bij de implementatie van de Raamovereenkomst vastgesteld.
6.5	Partijen spreken bij aanvang van de raamovereenkomst een escalatieprocedure af voor situaties waarin operationele vraagstukken niet binnen de reguliere overlegstructuur kunnen worden opgelost.

7. Einde dienstverlening

Exitregeling	
7.1	Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar de nieuwe raamovereenkomst dan wel nieuwe opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de raamovereenkomst.
7.2	Om de overdracht in goede banen te leiden, conformeert Opdrachtnemer zich aan een exitregeling en stelt Opdrachtnemer een transitiemanager aan die verantwoordelijk is voor alle activiteiten die tijdens het overgangsproces plaatsvinden. De opgestelde exitregeling is van toepassing bij (al dan niet vroegtijdige) opzegging of bij afloop van de raamovereenkomst. De exitregeling omvat onder meer een beschrijving waarop toegezegde resultaten behaald blijven worden tot aan de afloop van de Overeenkomst, de dienstverlening wordt afgebouwd en overdracht (van kennis) plaats vindt richting een eventueel nieuwe opdrachtnemer. Op deze manier worden risico's (onder andere verlies van informatie en communicatie) vermeden en worden de activiteiten gerelateerd aan het overgangsproces effectief gemanaged. Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang waaronder de migratie van uitzendkrachten, indien van toepassing.