EURO MANAGEMENT CONSULTANTS



Bijlage 7 | Programma van Eisen

Inhuur Personeel

Ergon

© 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 | 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 26

Hoofdstuk 1 | Dienstverlening

1.1 Algemene eisen dienstverlening

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer geschiedt altijd in de Nederlandse taal.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beantwoorden en regelen van alle operationele vraagstukken rondom de inzet van Professionals. Dit betekent dat Opdrachtnemer 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.

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

1.2 Beschikbaarheid Professionals

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

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer aangeven, of zoveel eerder als dit mogelijk is.

1.3 Algemene eisen Professionals Opdrachtnemer

Professionals van Opdrachtnemer beheersen 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 Opdrachtnemer.

1.4 Informatieverstrekking & Privacy

Met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving omtrent privacy verstrekt Opdrachtnemer 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.

Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Professionals die bij Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer. Documenten, informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij Opdrachtgever in bezit moeten zijn, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever overhandigd. Raamcontract neemt hier bij plaatsing van een Professional initiatief in, en verantwoordelijkheid voor.

1.5 Voldoen wet- en regeling

Opdrachtnemer moet vanaf 1 januari 2028 aantoonbaar voldoen aan de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta), evenals gecertificeerd bij NAU, de Nederlandse Autoriteit Uitleenmarkt. Opdrachtnemer moet daarbij voor 31 december 2026 aangemeld zijn voor de overgangsregeling van de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta) bij de Nederlandse Autoriteit Uitleenmarkt (NAU).

Opdrachtnemer 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.

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

- Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het voldoen aan compliance met wet- en regelgeving, waaronder de Wet DBA en de toekomstige Zelfstandigenwet.

Hoofdstuk 2 | Nadere opdrachten

2.1 Algemeen

De werkzaamheden vinden plaats binnen één van twee situaties:

- Situatie 1: Werving, selectie, contracteren en contractadministratie, door Opdrachtnemer.
- Situatie 2: Opdrachtgever heeft zelf een Professional/ZZP'er gevonden, waarbij contracteren en contractadministratie wordt uitgevoerd door de Opdrachtnemer.

Opdrachtgever wenst een partnership op te bouwen met Opdrachtnemer. In de huidige arbeidsmarkt is het vinden van de juiste Professional voor de gevraagde functies steeds moeilijker. Opdrachtgever wenst gezamenlijk met de Opdrachtnemer de invulling van de gevraagde functies te optimaliseren.

2.2 Procedure bij aanvragen voor Professionals

Opdrachtgever verstuurt aanvragen voor Professionals via het digitale systeem van Opdrachtnemer, anders per email.

Opdrachtgever heeft de *wens* om aanbiedingen van kandidaten te ontvangen in haar eigen digitale systeem.

Opdrachtnemer biedt professionals aan conform de voorwaarden van de Raamovereenkomst. Opdrachtnemer spant zich hierbij maximaal in om de meest geschikte Professionals aan te bieden. Aanbiedingen van Professionals bevatten minimaal de volgende informatie:

- curriculum vitae;
- profielschets kandidaat, incl. toelichting over match met functie en Ergon;
- relevante ervaring;
- opleiding(en);
- cursus(sen);
- woonplaats;
- voorkeuren:
  - ✓ aantal uren per week werken;
  - ✓ eventuele thuiswerkdagen.

2.3 Procedure bij Professionals aangedragen door Opdrachtgever

Het is mogelijk dat Opdrachtgever bij nadere opdrachten zelf een Professional aandraagt, welke via Opdrachtnemer geplaatst wordt. Deze Professionals worden geplaatst via de Opdrachtnemer voor het tarief van de Fee voor contractuele en administratieve afhandeling. Voor dit tarief voert deze Opdrachtnemer de contractuele en administratieve werkzaamheden uit.

Deze Opdrachtnemer accepteert alle door Opdrachtgever aangedragen Professionals, tenzij zij een Professional op basis van objectieve redenen moet weigeren. Opdrachtnemer geeft hiervoor een gemotiveerde toelichting.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een controle van de aangedragen Professional. Hierbij wordt contact opgenomen met de Professional, de geschiktheid nogmaals geverifieerd en zorgt Opdrachtnemer voor het opbouwen van een volledig dossier rondom deze Professional.

2.4 Responsetijden en beschikbaarheidstermijnen

Opdrachtnemer hanteert minimaal de volgende planningsuitgangspunten bij het verwerken van aanvragen door Opdrachtgever:

- Aanleveren van cv('s), aanvullende informatie en uurtarief: binnen 5 werkdagen.
- Hierna voert Opdrachtgever gesprekken met de aangeboden kandidaten.
- Opdrachtgever communiceert haar besluit binnen 5 werkdagen nadat alle gesprekken hebben plaatsgevonden.
- 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.

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

2.5 Verantwoordelijkheden Opdrachtnemer

Opdrachtnemer kan gekwalificeerde Professionals aanleveren binnen de gestelde planning. Opdrachtnemer 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.

2.6 Overige voorwaarden

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

Opdrachtgever kan nadere overeenkomsten met Professionals altijd tussentijds opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, zonder dat er sprake is van enige verplichting richting Opdrachtnemer. 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 een aanvraag opgegeven datum, tenzij in onderling overleg (en met goedkeuring van Opdrachtgever) anders is afgesproken.

Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer zorgt dat een Professional tijdens het eerste gesprek en de eerste werkdag dit geldige legitimatiebewijs bij zich heeft.

Opdrachtnemer 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 beschikbaar zijn.

3.3 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Opdrachtnemer is verantwoordelijk dat een Professional beschikt over een geldige relevante VOG. Voor aanvang van de werkzaamheden moet Opdrachtnemer een VOG kunnen overleggen die niet ouder is dan drie maanden, en betrekking heeft op de functie van Opdrachtgever. De VOG hoeft in beginsel niet doorgestuurd te worden. Opdrachtgever kan hier gemotiveerd om verzoeken.

Opdrachtnemer legt in een nadere overeenkomst vast, die wordt gesloten m.b.t. de inzet van een Professional bij Opdrachtgever, dat de betreffende Professional bij start van de werkzaamheden in bezit is van een relevante up-to-date VOG.

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

Hoofdstuk 4 | Urenverwerking

4.1 Urenverantwoording

De urenverantwoording gebeurt via een digitaal urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer.

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

4.2 Urenregistratie

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

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

Opdrachtgever voert de goedkeuring van de urenregistratie binnen 2 werkdagen na de deadline voor indienen uit.

4.3 Uitbetaling en doorbetaling

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer bij Opdrachtgever geplaatste Professionals geldt dat dit ziekterisico volledig voor rekening van de Opdrachtnemer komt. De Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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. Opdrachtnemer is bij voorkeur aanwezig bij dit overleg. De uitkomst van dit gesprek wordt schriftelijk bevestigd aan zowel Opdrachtnemer 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

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer een passende, gelijkwaardig Professional aanbiedt.

6.4 Belangenverstrengeling

Opdrachtnemer 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 tussenkomt, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, wanneer dit zich voordoet.

Hoofdstuk 7 | Overname professional

7.1 Overnamevoorwaarden

Opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat een Professional, die binnen de periode waarvoor de Raamovereenkomst is afgesloten, minimaal 1.400 uur voor Opdrachtgever heeft gewerkt, kosteloos kan worden overgenomen door Opdrachtgever wanneer deze dit wenst.

Indien Opdrachtgever een Professional wil overnemen die nog geen 1.400 uur werkzaam is conform bovenstaande, kan de Professional alsnog worden overgenomen. In dat geval betaalt Opdrachtgever uitsluitend een overnamefee aan Opdrachtnemer. Deze overname fee is het aantal resterende (nog niet gewerkte) uren, vermenigvuldig met de fee per uur.

Hoofdstuk 8 | Opleidingen

8.1 Opleiding(en), competenties en certificeringen

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

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 Opdrachtgever. De opleidingsuren voor deze aanvullende opleiding/training mogen doorbelast worden aan Opdrachtgever.

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 | Implementatie bij aanvang opdracht

9.1 Implementatieplan

Opdrachtnemer 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

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer zich aan de door Opdrachtgever opgestelde exit-regeling. Opdrachtnemer 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 wijze 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

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer, 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.

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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.

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

Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer. 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 Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Operationeel	Inkoop, HR	Accountmanager	2x per jaar	Operationele zaken m.b.t. de uitvoering van de werkzaamheden.
Tactisch / strategisch	Inkoop, HR	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 Opdrachtnemer evalueert, conform bovenstaande tabel, kosteloos de dienstverlening met de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer maakt tijdens ieder overleg actielijst(en). De actielijst die uit een overleg volgt, wordt door Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer halfjaarlijks gerapporteerd en maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen. De beoordeling van het wel of niet voldoen van Opdrachtnemer 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 minimumeisen 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 Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

- 1e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan: er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
- 2e keer KPI, aangeboden dienstverlening niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren): Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 14 | Service Level Agreement (SLA)

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

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 Opdrachtnemer 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)'. Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 31 december. (Bron: https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/86141NED)

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

De indexering geldt als compensatie voor algemene loon-, prijs en kostenontwikkelingen. Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer.

Er worden geen overige kosten in rekening gebracht.

15.3 Factoringmaatschappij

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

Hoofdstuk 16 | Facturering en betalingsvoorwaarden

16.1 Facturering

De Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks, achteraf, per ingehuurde Professional.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaild in PDF format naar: facturen@ergon.nl.

Ergon
T.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 601
5600 AP Eindhoven

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 Opdrachtnemer moet hieraan meewerken. De Opdrachtnemer werkt hierbij kosteloos met de Opdrachtgever samen om de facturenstroom zoveel mogelijk elektronisch te laten verlopen.

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

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- inkoopordernummer;
- kostenplaats;
- per Professional:
  - ✓ gewerkte uren
  - ✓ uurtarief en totaalbedragen
- btw-bedrag;
- btw-nummer.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer 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 Opdrachtnemer aan wie een opdracht wordt verstrekt, bijdraagt aan werkgelegenheid en ontwikkelkansen voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Conform het Beleid en Uitvoeringsvoorwaarden social return arbeidsmarktregio Zuidoost-Brabant 2026 geldt deze verplichting voor opdrachten vanaf € 125.000,- exclusief btw.

Binnen deze overeenkomst is de Opdrachtnemer verplicht om minimaal 2% (bij arbeidsextensieve opdrachten met een loonsom < 30%) / 5% (bij arbeidsintensieve opdrachten met een loonsom ≥ 30%) van de opdrachtsom exclusief btw in te zetten voor de invulling van SROI. Deze verplichting wordt door de Opdrachtgever gemonitord en gehandhaafd. Het niet nakomen van deze contractuele verplichting leidt tot het opleggen en incasseren/verrekenen van een boete.

17.2 Plaats van invulling SROI verplichting

De invulling van de SROI-verplichting mag zowel binnen als buiten de uitvoering van de gegunde opdracht plaatsvinden. Voor het gedeelte van de invulling dat buiten de opdrachtuitvoering plaatsvindt, moet er sprake zijn van diensten of werkzaamheden die indirect ten goede komen aan de opdracht of de regionale arbeidsmarkt.

17.3 Periode van invulling SROI verplichting

De invulling van de SROI-verplichting wordt gerealiseerd binnen de looptijd van de Opdracht. Na afronding van de werkzaamheden wordt aan de hand van de geregistreerde prestaties beoordeeld in welke mate de SROI-verplichting is gerealiseerd, zodat de opdracht definitief kan worden afgerekend.

17.4 Afwijking van de periode van invulling SROI verplichting

Van de hierboven genoemde periode kan in overleg met de coördinator Social Return worden afgeweken in het kader van duurzame plaatsing van een kandidaat.

17.5 De invulling van de SROI verplichting

De Opdrachtnemer kan de SROI-verplichting op de volgende manieren invullen:

- Arbeidsparticipatie en-ontwikkeling: Door personen uit de doelgroep (zoals omschreven in artikel 17.10) zelf in dienst te nemen of een leerwerk-/stageplaats te bieden.
- Onderaanneming: Door gebruik te maken van een onderaannemer die doelgroep-kandidaten inzet. De Opdrachtnemer blijft eindverantwoordelijk voor een correcte invulling en verantwoording, en moet aantonen dat er een directe relatie is met de uitvoering van de opdracht.
- Sociale inkoop: Door diensten of producten in te kopen bij een werkontwikkelbedrijf (zoals Ergon), een sociale impact onderneming of een leverancier met een geldig PSO-certificaat (Prestatieladder Socialer Ondernemen). Op de originele factuur dient het projectnummer van de opdracht te zijn vermeld.
- Eigen PSO-certificering: Indien de Opdrachtnemer zelf beschikt over een geldig PSO-certificaat (op het betreffende KvK-nummer) telt dit als gedeeltelijke invulling mee (Trede 1 = 25%, Trede 2 = 50%, Trede 3 = 75%, PSO 30+ = 100%).

17.6 Werving van SROI kandidaten

De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor de werving van SROI-kandidaten en kan hierbij kosteloos ondersteuning vragen aan het Werkgelegenheidsteam (WGT) van de gemeente Eindhoven of het regionale

werkontwikkelbedrijf. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) dient de Opdrachtnemer kandidaten te informeren over het delen van hun persoonsgegevens ten behoeve van de SROI-verantwoording.

17.7 Niet voldoen aan SROI verplichting

Wanneer bij de eindafrekening van de opdracht niet of niet volledig is voldaan aan de SROI-verplichting, wordt onmiddellijk en zonder ingebrekestelling een boete opeisbaar. Conform de regionale uitvoeringsvoorwaarden 2026 bedraagt deze boete anderhalf maal (1,5x) de geldwaarde van het niet-ingevulde deel van de verplichting.

Bij een meerjarige raamovereenkomst wordt een eventueel jaarlijks tekort tussen het te realiseren SROI-bedrag en de daadwerkelijke invulling verrekend of overgemaakt in februari, volgend op het afgesloten kalenderjaar. De Opdrachtgever heeft het recht een opgelegde boete te verrekenen met uitstaande vorderingen van de Opdrachtnemer.

17.8 Monitoring en verantwoording

Monitoring en verantwoording van de invulling van SROI wordt maandelijks vastgelegd door de Opdrachtnemer in de webbased monitoringtool WIZZR. De coördinator Social Return van de Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer over de wijze waarop de bewijsstukken en gegevens moeten worden aangeleverd.

17.9 Contact opnemen na gunning

De Opdrachtnemer heeft de verplichting om binnen twee weken na gunning contact op te nemen met het Team Social Return van de Opdrachtgever om het Plan van Aanpak en de praktische gang van zaken af te stemmen.

Contactpersoon: Tommy de Kroon (t.de.kroon@ergon.nl)

17.10 Kandidaten SROI

De kandidaten uit de in de tabel hieronder benoemde doelgroepen tellen mee als invulling voor SROI. In de tabel wordt uitgegaan van het moment van instroom bij de Opdrachtnemer. Voor reguliere dienstverbanden geldt dat de Opdrachtnemer de kandidaat een arbeidsovereenkomst van minimaal zes maanden aanbiedt.

17.10 Doelgroepen SROI

De volgende doelgroepen komen in aanmerking voor de invulling van de SROI-verplichting:

Doelgroep	Toelichting
PW / IOAW / IOAZ	Personen met een gemeentelijke uitkering op grond van deze wetten.
WAO / WIA / WAZ / Wajong	Gedeeltelijk of volledig arbeidsongeschikten (minimaal 35%) of jonggehandicapten.
WSW / Beschut Werk	Personen met een SW-indicatie of beschut werk.
Banenafspraak / Doelgroep-register	Personen geregistreerd in het UWV-doelgroepregister.
WW	Personen met een WW-uitkering van minimaal zes maanden voorafgaand aan instroom.
NUG-ger	Niet-uitkeringsgerechtigde werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder 55-plussers zonder werk of asielzoekers met een tewerkstellingsvergunning.

Onderwijs- en leerwerktrajecten	Leerlingen met een BBL- of BOL-overeenkomst (tot en met niveau 2), VSO- of PRO-leerlingen.

17.12 Normbedragen SROI

Conform de uitvoeringsvoorwaarden van de regio Zuidoost-Brabant gelden de volgende forfaitaire jaartarieven en maximale meetelperiodes:

Doelgroep	Normbedragen
PW / WIA / WSW / Banenafspraak	€ 45.000,- per fulltime jaar (uurtarief € 30,76). Maximale meetelperiode: 3 jaar of zolang de indicatie/registratie geldt.
WW	€ 30.000,- per fulltime jaar (uurtarief € 20,51), gedurende maximaal 2 jaar.
BBL leerling (niveau 1 & 2)	€ 20.000,- per fulltime jaar (uurtarief € 13,67) voor de duur van de leer-werkperiode.
NUG-ger / BOL-leerling / VSO / PRO	€ 10.000,- per fulltime jaar (uurtarief € 6,84) voor de duur van de stage of maximaal 1 jaar voor NUG-gers.
Eemalige bonussen	€ 5.000,- voor de inzet van een doelgroepkandidaat van 50 jaar of ouder, en € 10.000,- voor een kandidaat van 55 jaar of ouder (naar rato berekend.

Officiële regeling (Overheid.nl): Beleid en Uitvoeringsvoorwaarden social return arbeidsmarktregio Zuidoost Brabant 2026

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