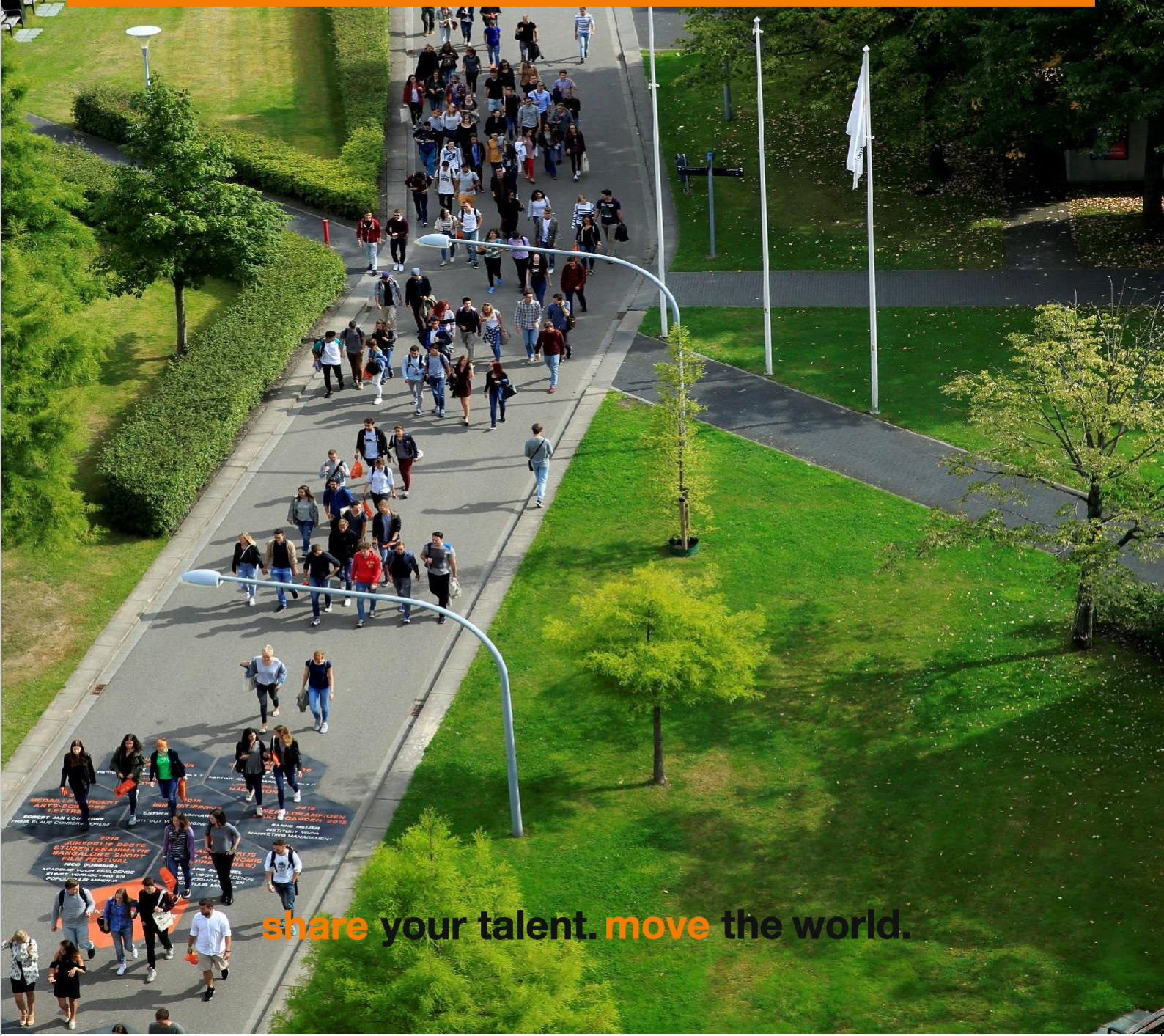
Hanzehogeschool Groningen
University of Applied Sciences

Programma van Eisen

Brokerdienstverlening schaal 10-14



Inhoud

Begrippenlijst 3
Dienstverlening algemeen 5
Implementatie en migratie 6
Werving 7
Voorselectie en voorstellen van Externen 8
Screening 9
Contracteren Externen en Contractbeheer 10
Dossiervorming 11
Zzp-inzet 12
Tarieven en fees 13
Urenregistratie 14
Facturatie 15
Inzet digitaal inhuursysteem 16
Managementinformatie 17
Einde dienstverlening 19

Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Aanbestedingsstukken	Het Beschrijvend document met alle bijlagen en formulieren, inclusief Nota's van Inlichtingen en rectificaties, die de Hanze voor deze aanbesteding via TenderNed beschikbaar stelt.
Aanvraag	Een specifieke uitvraag van de Hanze naar één of meer Externen.
Aanvrager	Persoon werkzaam bij of voor de Hanze die een Aanvraag doet.
Broker	De onderneming (of combinatie van ondernemingen of hoofd-onderaannemerconstructie) waarmee de Hanze de Raamovereenkomst sluit en die de Brokerdienstverlening levert. In dit Programma van Eisen wordt de Broker aangeduid als Opdrachtnemer.
Brokerdienstverlening	Het op basis van Aanvragen in de hele markt zoeken, voorselecteren en aan de Hanze aanbieden van geschikte Externen (Zzp'ers en Gedetacheerden), inclusief het Contractbeheer na selectie.
Contractbeheer	De administratieve, contractuele en financiële afhandeling van de inzet van Externen, inclusief de beheersing van inhuurrisico's.
Detacheren / Detacheringsbureau	Het via de Broker voor bepaalde tijd ter beschikking stellen van een Gedetacheerde, die onder leiding en toezicht van de Hanze Werkzaamheden verricht. Een Detacheringsbureau is een Toeleverancier met Gedetacheerden in dienst.
Dienstverlening	De diensten die de Broker verricht op grond van de Aanbestedingsstukken, de Raamovereenkomst en de Nadere Overeenkomsten, niet zijnde de Werkzaamheden van Externen.
Externe	Een Gedetacheerde of Zzp'er die de Broker op grond van een Nadere Overeenkomst ter beschikking stelt aan de Hanze.
Fee	De vaste vergoeding per uur die de Hanze bovenop het Uurtarief aan de Broker betaalt voor de Brokerdienstverlening.
Gedetacheerde	Externe in loondienst bij een Toeleverancier (of bij een organisatie uit de groep van de Broker) die onder leiding en toezicht van de Hanze Werkzaamheden verricht.
Nadere Overeenkomst	De overeenkomst tussen de Hanze en de Broker binnen de Raamovereenkomst, waarin de inzet van een specifieke Externe wordt vastgelegd.
Netwerkkandidaat	Een Externe die door een Aanvrager uit het eigen netwerk van de Hanze wordt voorgesteld aan de Broker als mogelijke Externe voor een bepaalde Aanvraag.
Raamovereenkomst	De overeenkomst die de Hanze na gunning met de Broker sluit en waarbinnen Nadere Overeenkomsten worden gesloten.
Toeleverancier	Een natuurlijke of rechtspersoon die via de Broker Gedetacheerden aan de Hanze levert en

Begrip	Definitie
	met wie de Broker een overeenkomst heeft. Een Zzp'er geldt als zijn of haar eigen Toeleverancier.
Uurtarief	Het in de Nadere Overeenkomst afgesproken tarief per uur van de Externe, exclusief de Fee.
Wet DBA	Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties. Wetgeving die bepaalt wanneer sprake is van zelfstandige arbeid of een (fictieve) dienstbetrekking.
Werkdagen	Alle dagen, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen (artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet).
Werkzaamheden	De werkzaamheden die een Externe verricht op grond van een Nadere Overeenkomst.
Zzp'er	Externe die als zelfstandige is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, niet onder leiding en toezicht van de Hanze werkt, vrij is in de uitvoering en zich mag laten vervangen. De Broker contracteert de Zzp'er rechtstreeks of, na akkoord van de Hanze, via een Toeleverancier (zie 6.4).

Dienstverlening algemeen	
1.1	De Dienstverlening omvat Brokerdienstverlening voor de inhuur van Externen vanaf schaal 10 t/m 14, in de vorm van Detacheren en de inzet van Zzp'ers. Opdrachtnemer werkt via het tussenkomstmodel: Opdrachtnemer is opdrachtgever van de Zzp'ers en contracteert de Toeleveranciers bij de inzet van Gedetacheerden.
1.2	Opdrachtnemer garandeert het tijdig en juist naleven van alle bestaande en toekomstige relevante (fiscale) wet- en regelgeving, waaronder begrepen, doch niet beperkt tot, sociale zekerheidswetgeving, de Wet allocatie arbeidskrachten door intermediairs (Waadi), de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta), de CAO voor Uitzendkrachten, de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB), de Wet Aanpak Schijnconstructies (WAS), de Wet Deregulering Beoordeling Arbeidsrelaties (DBA), de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV), de Wet minimumloon en minimumvakantiebijslag (WML) en in wetgeving opgenomen normen zoals inlenersbeloning en ketenaansprakelijkheid alsmede collectieve arbeidsovereenkomsten (cao's). Voor de vrijwaring van de Hanze en de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer gelden de artikelen 10 en 11 van de Raamovereenkomst.
1.3	Opdrachtnemer zorgt voor continuïteit van de Dienstverlening waarbij minimaal één vast aanspreekpunt beschikbaar is. Bij ziekte of afwezigheid van dit aanspreekpunt zorgt Opdrachtnemer direct voor vervanging. De Hanze, Externen en Toeleveranciers hebben één eenduidig contactpunt bij Opdrachtnemer, ook wanneer Opdrachtnemer met meerdere labels of bedrijfsonderdelen werkt. Bij ziekte of uitval van een Externe die langer duurt dan één maand, wanneer een Externe niet start of wanneer een Externe naar het oordeel van de Hanze onvoldoende functioneert, draagt Opdrachtnemer zorg voor een passende vervanger. Opdrachtnemer biedt binnen vijf Werkdagen na melding door de Hanze een vervanger aan of start in overleg met de Hanze opnieuw de werving.
1.4	Opdrachtnemer dient alle operationele procesonderdelen te regelen. Dit betekent onder meer dat Opdrachtnemer de Aanvragers, Externen en Toeleveranciers op het tijdig uitvoeren van activiteiten attendeert zoals het indienen van uren, het goedkeuren van uren, het tekenen van Nadere Overeenkomsten, het aanleveren van documenten, et cetera en dit proces bewaakt. Opdrachtnemer informeert de Aanvrager actief over de voortgang van de Aanvraag. Bij (dreigende) vertraging meldt Opdrachtnemer dit direct aan de Aanvrager en geeft daarbij aan welke vervolgstappen nodig zijn en wie aan zet is.
1.5	De Hanze is gehouden Opdrachtnemer vooraf en tijdig over de toepasselijke cao/beloningsregeling en eventuele wijzigingen daarin te informeren. Opdrachtnemer garandeert dat de formele werkgever van de Externe het minimumloon en/of de minimumvakantiebijslag (WML) via een bankoverschrijving aan de Externe uitbetaalt.
1.6	Gedurende de contractperiode zal in ieder geval elk kwartaal een tactisch evaluatieoverleg en maandelijks een operationeel overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de Hanze en Opdrachtnemer. Afwijkingen van de frequentie worden in onderling overleg afgestemd. Tijdens het tactische evaluatieoverleg komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde: • Tevredenheid contactpersonen van de Hanze; • Tevredenheid van de Aanvragers over de kwaliteit van de geleverde Externen; • Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken inclusief KPI's; • Klachtenregistratie en behandeling; • Functioneren contactpersoon Opdrachtnemer en aanspreekpunten de Hanze; • Uitnutting overeenkomst waaronder realisatie beloofde Dienstverlening conform belofteboek; • Leveringsbetrouwbaarheid; • Bespreking managementinformatie.
1.7	Opdrachtnemer beschikt over een klachtenprocedure en maakt deze op verzoek van de Hanze inzichtelijk.
1.8	Opdrachtnemer garandeert dat wijzigingen in de eigendomsstructuur van Opdrachtnemer altijd schriftelijk aan de Hanze worden gemeld. Opdrachtnemer informeert de Hanze over

	ontwikkelingen binnen de eigen organisatie die van belang zijn voor de Hanze zodra Opdrachtnemer hier openbaar over kan en mag communiceren. Denk aan reorganisaties, fusies, overnamen, impact wettelijke maatregelen en dergelijke.
1.9	Opdrachtnemer beheerst als specialist de risico's van de inhuur van Externen en stemt zijn werkwijze af op de organisatie en werkwijzen van de Hanze.

Implementatie en migratie	
2.1	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.
2.2	Opdrachtnemer dient een implementatieplan op te stellen en dit aan de Hanze voor te leggen binnen twee weken na de definitieve gunning van de opdracht. Dit implementatieplan bevat minimaal de volgende elementen: • Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stuurgroep (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden); • Stakeholders (intern en extern); • Voorstel voor KPI's voor inzichtelijk maken en monitoren van de resultaten van de Dienstverlening; • Aanpak; • Planning met mijlpalen; • Risico's en beheersmaatregelen, waaronder maatregelen om onrust bij Externen en Toeleveranciers tijdens de migratie te voorkomen; • Wat Opdrachtnemer van de Hanze en van de huidige leverancier nodig heeft om de migratie succesvol te laten verlopen; • Een migratieproces dat ontzorgt en voldoet aan alle toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van arbeid. De Hanze dient akkoord te gaan met dit implementatieplan vóór de start van de implementatie.
2.3	Onderdeel van de opdracht is het uitvoeren van het Contractbeheer van alle lopende inhuuropdrachten. Dit betekent dat bij ingangsdatum van de Raamovereenkomst Opdrachtnemer, voor zover mogelijk, zal starten met het overnemen van de lopende inhuuropdrachten (migratie). Hoofdregel is dat alle inhuurcontracten binnen scope van de Raamovereenkomst uiterlijk per 31-08-2027 zijn gemigreerd naar Opdrachtnemer, met uitzondering van de contracten die de Hanze bij aanvang van de samenwerking heeft uitgezonderd. De Hanze kiest hierbij voor een sterfhuisconstructie, waarbij de lopende inhuuropdrachten gefaseerd overgaan. Hierbij geldt het volgende: • De Hanze stelt bij aanvang van de samenwerking vast welke contracten niet worden gemigreerd. In de regel worden lopende inhuuropdrachten uitgediend tot uiterlijk 31-08-2027 (einde collegejaar). • Wanneer een inhuuropdracht eindigt vóór 31-08-2027 en moet worden verlengd, dan wordt deze bij verlenging gemigreerd naar Opdrachtnemer. • In alle gevallen brengt Opdrachtnemer bij migratiecontracten Fee B in rekening. Voor inhuuropdrachten die doorlopen tot na 31-08-2027 stemt de Hanze met Opdrachtnemer af hoe de migratie wordt vormgegeven en gecontinueerd.
2.4	Opdrachtnemer verzorgt de implementatie en migratie als onderdeel van de Dienstverlening. Deze werkzaamheden zijn inbegrepen in de Fee en worden niet afzonderlijk vergoed door de Hanze.

Werving	
3.1	**Uitzetten en afhandelen van Aanvragen** Bij iedere Aanvraag geeft de Hanze aan of zij Brokerdienstverlening met of zonder werving en selectie wenst. Opdrachtnemer legt de keuze vast in het dossier. Voordat Opdrachtnemer een Aanvraag met werving en selectie uitzet, controleert hij of deze volledig, duidelijk en haalbaar is. Ontbrekende informatie haalt hij actief op bij de Aanvrager. **a. Met werving en selectie (Fee A)** Opdrachtnemer bespreekt met de Aanvrager het profiel, de haalbaarheid in de markt en de wervingsstrategie. Uitgangspunt is openbare publicatie conform 3.3. Opdrachtnemer werft actief, voert de voorselectie uit en biedt binnen de termijn uit 4.5 minimaal de twee best passende Externen aan. Per Externe licht Opdrachtnemer toe hoe deze aansluit op de Aanvraag en hoe het Uurtarief zich verhoudt tot de markt. Na selectie verzorgt Opdrachtnemer het volledige Contractbeheer. **b. Zonder werving en selectie (Fee B)** Opdrachtnemer werft niet actief en levert geen cv's aan. De Hanze kiest hiervoor gemotiveerd in drie situaties: • bij een Netwerkkandidaat waarvoor de Hanze zelf de werving en selectie heeft verzorgd (zie 4.7); • bij migratie (zie 2.3); • na 800 gewerkte uren bij een inzet met dezelfde Externe. Alleen de werving en selectie vervalt. De overige Dienstverlening blijft volledig van toepassing, inclusief de vrijwaring van de Hanze voor juridische en financiële risico's. **Netwerkkandidaat met aanvullende werving** Het kan zich voordoen dat de Hanze Opdrachtnemer verzoekt om naast een Netwerkkandidaat ook zelf Externen te werven. Wanneer Opdrachtnemer vervolgens ten minste één Externe aanbiedt die aan alle eisen voldoet, dan geldt Fee A, ook als de Hanze kiest voor de Netwerkkandidaat. **Wijziging en overgang** Een wezenlijke wijziging van de opdracht leidt tot een nieuwe Aanvraag. Voorbeelden zijn een wijziging van de inhoud of de functieschaal. Na 800 gewerkte uren geldt Fee B (zie 9.2). De beschrijving van het inhuurproces van de Hanze is als Bijlage 4 bij het Beschrijvend document gevoegd.
3.2	De Hanze dient Aanvragen digitaal in via de AFAS OutSite-omgeving. Opdrachtnemer is verplicht alle door de Hanze ingediende Aanvragen voor Externen af te handelen. Voor het gesprek over de Aanvraag en de wervingsstrategie (zie 3.1 onder a) stelt Opdrachtnemer een consultant beschikbaar, die de Aanvraag kritisch afstemt op het marktaanbod, in het bijzonder bij specialistische profielen.
3.3	Opdrachtnemer draagt zorg voor neutraliteit in het wervings- en selectieproces. Aanvragen met werving en selectie (zie 3.1) worden door Opdrachtnemer op een publiek toegankelijke wijze kenbaar gemaakt. Dit betekent dat Zzp'ers en Toeleveranciers inhuuropdrachten van de Hanze rechtstreeks kunnen inzien, zonder dat zij eerst een account moeten aanmaken. Uitgangspunt is dat sprake is van openbaarheid en transparantie bij publicatie van Aanvragen en Opdrachtnemer ruime mededinging stimuleert. Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid dat Zzp'ers rechtstreeks kunnen aanbieden bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer waarborgt de gelijke kansen voor alle potentiële Toeleveranciers. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de keuze welke ondernemer of ondernemers hij toelaat tot de selectieprocedure. Op verzoek van de Hanze of (potentiële) Toeleveranciers dient Opdrachtnemer deze keuze te kunnen motiveren.

3.4	Opdrachtnemer is verplicht om alle marktpartijen die voor een Aanvraag worden benaderd op hetzelfde moment en met exact dezelfde informatie te informeren over een Aanvraag.

Voorselectie en voorstellen van Externen	
4.1	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van vooraf vastgestelde, objectieve en niet-discriminerende criteria voor het beoordelen en rangschikken van Externen. Bij de preselectie (eerste cv-selectie) moet Opdrachtnemer handelen naar de algemene beginselen van gelijke behandeling, transparantie, proportionaliteit, objectiviteit en non-discriminatie.
4.2	Opdrachtnemer verifieert vóór het aanbieden van een kandidaat actief of deze in loondienst is geweest bij de Hanze binnen de tussenpoos van de ketenbepaling (artikel 7:668a BW), zoals die op het moment van aanbieden geldt, met inachtneming van de cao hbo. Op dit moment betekent dit: binnen zes maanden en één dag vóór de beoogde startdatum van de inzet. Wijzigingen in wet- en regelgeving of in de cao hbo werken automatisch door in deze termijn, voor kandidaten die na de inwerkingtreding van die wijziging worden aangeboden. Is er sprake van zo'n dienstverband, dan stelt Opdrachtnemer de kandidaat alleen voor na voorafgaande schriftelijke toestemming van de Hanze en meldt hij dit arbeidsverleden expliciet. Bij schending heeft de Hanze het recht de Nadere Overeenkomst per direct en kosteloos te beëindigen, onverminderd het recht op schadevergoeding.
4.3	Opdrachtnemer doet een eerste cv-selectie. Opdrachtnemer stuurt het door de Hanze gewenste aantal cv's door. De Hanze mag verzoeken om alle cv's door te zetten.
4.4	Op verzoek van de Hanze zijn referenties van de Externe beschikbaar. Opdrachtnemer controleert deze en stuurt die mee met het cv van de Externe.
4.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende responstijden en beschikbaarheidstermijnen. Opdrachtnemer dient per Aanvraag binnen een vooraf gestelde termijn minimaal twee passende cv's (offertes) in. Deze termijn bedraagt maximaal vijf Werkdagen en bij een spoedaanvraag (gewenste start binnen tien Werkdagen na indiening) maximaal twee Werkdagen, tenzij bij het uitzetten van de Aanvraag anders wordt afgesproken.
4.6	Opdrachtnemer garandeert op Aanvragen voor Externen uitsluitend Externen aan te bieden met wie Opdrachtnemer recent een gesprek heeft gehad (telefonisch, via videobellen of persoonlijk afhankelijk van de specifieke situatie) waardoor de geschiktheid en beschikbaarheid van de Externe (correct) is vastgesteld.
4.7	De Hanze kan zelf een Netwerkkandidaat aandragen voor een Aanvraag. In het geval van Netwerkkandidaten levert de Hanze alleen een naam en telefoonnummer en/of e-mailadres van de betreffende Netwerkkandidaat aan. Opdrachtnemer neemt contact op met de Netwerkkandidaat, controleert de geschiktheid en zorgt voor een compleet dossier als deze Externe meegenomen wordt in het verdere selectieproces. Bij inzet van de Netwerkkandidaat brengt Opdrachtnemer Fee B in rekening, tenzij op grond van 3.1 (Netwerkkandidaat met aanvullende werving) Fee A geldt, en verzorgt de gehele Dienstverlening zoals ook afgesproken bij niet-Netwerkkandidaten. Wanneer de Hanze een Netwerkkandidaat aandraagt, geeft zij bij de Aanvraag aan of Opdrachtnemer daarnaast zelf andere Externen moet werven. Zo niet, dan geldt 3.1 onder b en voert Opdrachtnemer geen actieve werving uit. Zo ja, dan geldt 3.1 onder Netwerkkandidaat met aanvullende werving.
4.8	Opdrachtnemer biedt op Aanvragen van de Hanze geen Externen aan die in (loon-)dienst zijn bij Opdrachtnemer (inschrijvende entiteit, de werkmaatschappij van Opdrachtnemer en de daaronder vallende rechtspersonen/bedrijfsonderdelen). Andere juridische entiteiten behorende tot hetzelfde concern waarvan Opdrachtnemer deel uitmaakt, mogen wel Externen aanbieden aan de Hanze via Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er altijd minimaal één ander cv van een derde partij buiten het eigen concern wordt aangeboden, wanneer ook een Externe vanuit het eigen concern wordt aangeboden. • Maximaal de helft van de aangeboden Externen mag uit het eigen concern komen.

4.9	Opdrachtnemer verplicht Toeleveranciers op geen enkele wijze om aanvullende betaalde diensten af te nemen, gedurende de hele looptijd van de inzet of alvorens betreffende Externen worden voorgesteld aan Opdrachtnemer en/of in aanmerking komen voor opdrachten bij de Hanze. De Hanze is gerechtigd om de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk te ontbinden wanneer dit zich voordoet. Aanvullend op deze eis is het Opdrachtnemer niet toegestaan om diensten aan te bieden waarmee Externen op wat voor manier dan ook een voorrangspositie kunnen krijgen ten opzichte van Externen die geen gebruikmaken van deze diensten. Denk hierbij aan meer, andere, betere of snellere ondersteuning om de kans op selectie voor een inhuuropdracht te vergroten. De Hanze eist dat Opdrachtnemer een onafhankelijke positie inneemt. Dit betekent onder meer dat er geen sprake mag zijn van een commercieel belang bij de vraag welke Externe uiteindelijk wordt geselecteerd voor een inhuuropdracht. Voor Externen uit het eigen concern van Opdrachtnemer, die op grond van 4.8 onder voorwaarden mogen worden aangeboden, gelden de volgende waarborgen: • Opdrachtnemer vermeldt bij iedere aangeboden Externe uit het eigen concern expliciet de concernrelatie; • Opdrachtnemer beoordeelt Externen uit het eigen concern op dezelfde criteria en volgens dezelfde werkwijze als alle andere Externen en geeft hen geen voorrang of voorkeursbehandeling; • Opdrachtnemer rapporteert over het aantal aangeboden en geplaatste Externen uit het eigen concern in de managementinformatie (zie 13.3).
4.10	Externen die door Opdrachtnemer worden aangeboden, zijn minimaal vijf Werkdagen exclusief beschikbaar, volgend op de datum van het voorstellen van Externen, tenzij dit anders is overeengekomen. Opdrachtnemer is verplicht om op eerste verzoek de gemaakte selectiekeuzes en handelingen inzichtelijk te maken en te motiveren.
4.11	Indien de aangeboden cv's (offertes) naar het oordeel van de Hanze niet voldoen, zet Opdrachtnemer (na akkoord vanuit de Hanze) de Aanvraag opnieuw uit.
4.12	De Hanze heeft het recht om een Aanvraag op elk gewenst moment in te trekken/stop te zetten zonder schadeplichtig te zijn richting Opdrachtnemer. De Hanze zorgt ervoor dat dit slechts incidenteel voorkomt.

Screening	
5.1	Opdrachtnemer screent iedere Externe, zowel bij Detacheren als bij zzp-inzet, als volgt: • verificatie van identiteit en van de in de Aanvraag gevraagde diploma's (via DUO of, bij buitenlandse diploma's, Nuffic), certificeringen en relevante werkervaring; • bij zzp-inzet daarnaast controle van de KvK-inschrijving en de vereiste verzekeringen; • vóór het voorstellen toetst Opdrachtnemer het cv aan de eisen; de verificatie is afgerond vóór de start en zonder positieve uitkomst start de Externe niet; • Opdrachtnemer legt de controles en de uitkomsten, ook als die negatief zijn, vast in het dossier.
5.2	Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat de Externe over een Verklaring omtrent Gedrag (VOG) beschikt. Alle Externen zijn voor aanvang van de Werkzaamheden in het bezit van een actuele VOG (niet ouder dan zes maanden, met screeningsprofiel dat per functie aangeleverd wordt door de Hanze). De Externe kan alleen starten met een actuele VOG, behoudens het bepaalde hieronder over het aanvraagbewijs VOG. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de controle van de VOG. Opdrachtnemer controleert de VOG op echtheid, geldigheid en passendheid bij het door de Hanze aangeleverde screeningsprofiel van de functie. Opdrachtnemer verstrekt geen kopie van de VOG aan de Hanze. Opdrachtnemer bevestigt voor aanvang van de Werkzaamheden schriftelijk aan de Hanze dat de Externe voldoet aan de afgesproken VOG-eis. Deze bevestiging bevat ten minste de naam van de Externe, de datum van afgifte van de VOG, het gehanteerde screeningsprofiel, de datum van de controle en de naam van de medewerker van Opdrachtnemer die de controle heeft uitgevoerd. Opdrachtnemer legt de uitgevoerde controle en de uitkomst daarvan vast in het dossier en bewaart de VOG zelf niet langer

	dan noodzakelijk. Voldoet de Externe niet aan de VOG-eis, dan wordt de Externe niet ingezet of wordt de inzet beëindigd. Indien het aanvragen van een VOG leidt tot een vertraging ten aanzien van de start van de Externe, 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 inhuuropdracht op te stellen inclusief een aanvullende ontbindende voorwaarde dat deze wordt beëindigd indien de VOG niet binnen vier weken aanwezig is. De Hanze is gehouden de verschuldigde vergoeding voor de door de Externe gewerkte uren tot en met de dag waarop de Nadere Overeenkomst eindigt te voldoen aan Opdrachtnemer, tenzij de Externe wist of had kunnen vermoeden dat voor deze opdracht geen goedkeurende VOG verkregen zou kunnen worden of in de gewerkte periode uitingen, gedragingen heeft gedaan die in lijn staan met de reden voor het niet verkrijgen van een goedkeurende VOG.
5.3	Alle Externen dienen voor de start van de opdracht c.q. Werkzaamheden bij de Hanze een geheimhoudingsverklaring te tekenen. Deze verklaring ziet op het werken met persoonsgegevens en andere vertrouwelijke interne gegevens van de Hanze, zoals financiële gegevens en intern beleid, en wordt aangeleverd door de Hanze. De verantwoordelijkheid voor het aanleveren van een ondertekende geheimhoudingsverklaring, inclusief de controle op juistheid en volledigheid daarvan, ligt bij Opdrachtnemer. Deze verklaring volgt na gunning, bij de verdere concretisering van de implementatie.

Contracteren Externen en Contractbeheer	
6.1	Opdrachtnemer stelt binnen twee weken na definitieve gunning in overleg met de Hanze (zie artikel 6.1 van de Raamovereenkomst) een model Nadere Overeenkomst op conform het gestelde in de Aanbestedingsstukken om te hanteren gedurende de Raamovereenkomst. Nadat dit model is voorgelegd aan en goedgekeurd door de Hanze, wordt deze gehanteerd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De Hanze dient altijd inzage te hebben in alle lopende en afgelopen Nadere Overeenkomsten inclusief opdrachtdetails (zoals Uurtarieven, werklocatie, etc.) via het systeem van Opdrachtnemer (webportal).
6.2	Opdrachtnemer verschaft zich binnen de wettelijke kaders van zekerheid van de identiteit van de ingezette Externen. Alle Externen dienen te beschikken over geldige identiteitsdocumenten en eventueel benodigde verblijfs- en werkvergunningen conform de voorwaarden respectievelijk de formaliteiten krachtens de Wet Arbeid Vreemdelingen en de Wet op de identificatieplicht. Alle Externen dienen zich (altijd) te kunnen identificeren met een paspoort/ID-kaart. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de Externe tijdens het sollicitatiegesprek, alsmede op de eerste Werkdag een paspoort/ID-kaart en eventuele verblijfsvergunning bij zich heeft.
6.3	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Externen, voor zover vereist op grond van de Wet Arbeid Vreemdelingen (WAV), vóór aanvang van de Werkzaamheden beschikken over een geldige A1-verklaring, verblijfsvergunning en tewerkstellingsvergunning of notificatie. De identificatiebewijzen in combinatie met verblijfsvergunningen en tewerkstellingsvergunning dienen vooraf aan de Hanze te worden verstrekt door Opdrachtnemer. Voor Externen van buiten de EER (Europese Economische Ruimte) dient te allen tijde een tewerkstellingsvergunning aanwezig te zijn.
6.4	Opdrachtnemer minimaliseert het aantal schakels in de contractketen, waaronder bij Detacheren en zzp-inzet. Opdrachtnemer is transparant over alle schakels die van toepassing zijn bij doorleenconstructies, verwerkt dit in zijn systemen en maakt dit vóór contractering en daarnaast op afroep inzichtelijk voor de Hanze. Opdrachtnemer legt de keten vóór contractering vast en meldt wijzigingen in de keten gedurende de looptijd actief aan de Hanze. De volgende doorleenconstructies zijn toegestaan: • De Hanze > Opdrachtnemer > Toeleverancier van een Gedetacheerde • De Hanze > Opdrachtnemer > Zzp'er De volgende doorleenconstructie is enkel toegestaan na akkoord van de Hanze: • De Hanze > Opdrachtnemer > Toeleverancier > Zzp'er

6.5	Opdrachtnemer garandeert dat hij en zijn Toeleveranciers gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst en toepasselijke Nadere Overeenkomst geen concurrentiebeding, relatiebeding, overnamebeding of ander beding aan een Externe zullen opleggen dat de Externe belemmert om bij of voor de Hanze werkzaam te zijn of te blijven, onverminderd het bepaalde in eis 9.6. Een geheimhoudingsbeding is wel toegestaan.
6.6	Opdrachtnemer communiceert en controleert proactief (zo vroeg mogelijk) met de Hanze over het aflopen van een Nadere Overeenkomst. Er zijn minimaal twee communicatiemomenten: 25 en 5 Werkdagen voor de einddatum van elke Nadere Overeenkomst. Opdrachtnemer controleert daarbij of de Hanze een besluit over verlenging of beëindiging heeft genomen en verwerkt dit besluit in het dossier. Ontvangt Opdrachtnemer uiterlijk 5 Werkdagen voor de einddatum geen reactie van de Aanvrager, dan escaleert Opdrachtnemer dit naar de contactpersoon van leveranciersmanagement van de Hanze. Iedere inzet en iedere verlenging, zowel bij Detacheren als bij zzp-inzet, is vóór de (verlengde) startdatum door de Hanze goedgekeurd en vastgelegd in een (gewijzigde) Nadere Overeenkomst. Zonder deze goedkeuring en vastlegging start of loopt de inzet niet door.
6.7	De Hanze kan Nadere Overeenkomsten altijd tussentijds opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van één maand zonder dat er sprake is van een verplichting richting Opdrachtnemer. Hiervan kan worden afgeweken en de Nadere Overeenkomst kan met onmiddellijke ingang worden beëindigd wanneer sprake is van ernstig disfunctioneren, misdragingen, het achterwege blijven van het op te leveren resultaat, of wanneer de inzet niet (meer) voldoet aan de compliance-eisen uit dit Programma van Eisen of de toepasselijke wet- en regelgeving. In andere gevallen van onvoldoende functioneren gaan de Hanze, Opdrachtnemer en de Externe eerst in gesprek over verbetering binnen een redelijke termijn; leidt dit niet tot verbetering, dan kan de Hanze de Nadere Overeenkomst beëindigen. In beide gevallen zorgt Opdrachtnemer, indien de Hanze dat wenst, voor vervanging conform 1.3.

Dossiervorming	
7.1	Opdrachtnemer zal alle gegevens en documenten van Externen en Toeleveranciers controleren op juistheid voordat deze worden aangeboden aan de Hanze. Opdrachtnemer legt de controlebevindingen, ook negatieve, vast in het dossier en doet bij ontbrekende of tegenstrijdige informatie actief navraag.
7.2	Dossiervorming van documenten en gegevens van Nadere Overeenkomsten, Externen, Toeleveranciers, etc. vindt volledig plaats bij Opdrachtnemer. Documenten en/of informatie en/of gegevens die wettelijk gezien bij de Hanze in haar bezit dienen te zijn, worden door Opdrachtnemer aan de Hanze overhandigd. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief. Vóór aanvang van de Werkzaamheden dient Opdrachtnemer het dossier van de Externe en (indien van toepassing) Toeleverancier(s) volledig op orde te hebben en alle controles te hebben uitgevoerd.
7.3	De Hanze heeft het recht om maximaal tweemaal per jaar via een steekproef te controleren of dossiers juist en volledig zijn en/of controles zijn uitgevoerd door Opdrachtnemer. De Hanze kan dit in het systeem of op locatie van Opdrachtnemer (laten) controleren. Indien de Hanze belangrijke gebreken constateert ten aanzien van de dossiervorming, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het indienen van een verbeterplan binnen tien (10) Werkdagen na melding van de bevindingen door de Hanze. Het structureel niet op orde hebben van de dossiers is in strijd met de contractvoorwaarden. Het controlerecht van de Hanze geldt altijd. Indien de interne auditdienst van de Hanze tekortkomingen in de dossiers constateert, beroept de Hanze zich pas op strijd met de contractvoorwaarden nadat zij deze bevindingen met Opdrachtnemer heeft besproken en er daarna nog steeds sprake is van gerede twijfel.
7.4	Opdrachtnemer bewaart alle (wettelijk) benodigde documenten van alle Toeleveranciers en Externen die bij de Hanze werkzaam zijn, in adequaat geordende dossiers en houdt deze beschikbaar conform de wettelijke bewaarvoorschriften en termijnen. Alle documenten en gegevens zullen, conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), worden opgeslagen en bewaard. Opdrachtnemer meldt een (vermoedelijk) datalek of beveiligingsincident dat betrekking heeft op gegevens van de Hanze of van Externen die bij de Hanze werkzaam zijn, zonder onredelijke vertraging en

	uiterlijk binnen 24 uur na ontdekking bij de Hanze, en werkt mee aan de opvolging, zoals nader uitgewerkt in de verwerkersovereenkomst.
7.5	Op verzoek van de Hanze worden dossiers, rapportages, documenten en gegevens altijd binnen twee Werkdagen beschikbaar gesteld en/of overhandigd aan de Hanze zolang dit past binnen de kaders van de AVG en andere toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer is op Werkdagen bereikbaar van 8.30 tot 17.00 uur via telefoon en e-mail. Reguliere vragen beantwoordt Opdrachtnemer binnen één Werkdag, spoedvragen binnen vier uur en klachten worden binnen twee Werkdagen inhoudelijk in behandeling genomen. Nadere afspraken hierover worden tijdens de implementatieperiode vastgelegd.
7.6	Gegevens en documenten moeten voor de Hanze beschikbaar zijn gedurende de inhuurperiode en de wettelijk bepaalde periode daarna. Bij beëindiging van de Raamovereenkomst zorgt Opdrachtnemer ervoor dat alle documenten en gegevens (waar mogelijk in verband met de AVG) worden overgedragen aan de Hanze of aan een derde partij die is aangewezen door de Hanze. Deze overdracht behoort bij de Dienstverlening en is inbegrepen in de Fee. Kosten voor deze overdracht van gegevens en documenten worden niet separaat vergoed door de Hanze.

Zzp-inzet	
8.1	Opdrachtnemer beoordeelt voorafgaand aan iedere inzet van een Zzp'er de arbeidsrelatie op basis van de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet DBA en eventuele toekomstige wetgeving op het gebied van de inzet van Externen, en de jurisprudentie, waaronder het Deliveroo-arrest. Deze beoordeling omvat minimaal een OndernemersCheck en een arbeidsrelatietoets. Daarbij betrekt Opdrachtnemer de omstandigheden van de Zzp'er, de opdracht en de beoogde feitelijke uitvoering, inclusief mogelijke fictieve dienstbetrekkingen. Opdrachtnemer past hierbij zijn eigen methodiek toe, gebaseerd op actueel geldende wet- en regelgeving. De complete methodiek en de modelovereenkomsten voor de inzet van Zzp'ers worden tijdens de implementatieperiode (na gunning van de Raamovereenkomst) afgestemd met de Hanze.
8.2	De Hanze is verantwoordelijk voor het verstrekken van juiste en actuele informatie ten behoeve van de opdrachtomschrijving en de beoordeling uit eis 8.1. Opdrachtnemer ondersteunt de Aanvrager bij het verduidelijken van de inhuurbehoefte en stelt op basis daarvan een concrete opdrachtomschrijving op die vóór aanvang ter goedkeuring aan de Hanze wordt voorgelegd. Opdrachtnemer beoordeelt of de beschikbare informatie voldoende en consistent is, haalt ontbrekende informatie actief op en vraagt door bij onduidelijkheden of tegenstrijdigheden, onder meer over de feitelijke werkafspraken (zoals leiding en toezicht, inbedding in de organisatie, vrijheid in de uitvoering en vervangbaarheid). Opdrachtnemer adviseert over de voorwaarden voor zelfstandige uitvoering in de praktijk en gaat er daarbij van uit dat de Aanvrager de relevante fiscale en arbeidsrechtelijke risico's niet kent. Eventuele knelpunten en passende alternatieven bespreekt Opdrachtnemer met de Aanvrager. De door de Hanze verstrekte informatie en de goedkeuring door de Hanze laten de eigen onderzoeks-, beoordelings- en adviesverplichting van Opdrachtnemer onverlet.
8.3	Opdrachtnemer bewaakt gedurende de inzet of de feitelijke uitvoering blijft aansluiten op de uitgangspunten van de beoordeling. Opdrachtnemer onderhoudt hierover actief contact met de Aanvrager en de Zzp'er en herbeoordeelt de arbeidsrelatie periodiek, vóór iedere verlenging en wanneer wijzigingen of signalen daartoe aanleiding geven. Deze monitoring is niet uitsluitend afhankelijk van meldingen door de Hanze of de Zzp'er. Opdrachtnemer is verplicht om zzp-opdrachten voor langere periodes (bijvoorbeeld 3 jaar) toe te staan en niet automatisch te beëindigen na een bepaalde periode (bijvoorbeeld 2 jaar) indien er sprake is van zelfstandigheid en geen werkgeversgezag. Het automatisch afwijzen van zzp-opdrachten (enkel) op basis van een bepaalde inzetduur is niet toegestaan.
8.4	Opdrachtnemer informeert de Hanze tijdig over twijfels en risico's rond de inzet van een Zzp'er en adviseert over passende maatregelen of alternatieven. Als Opdrachtnemer vaststelt dat er sprake is van een te groot risico rond de arbeidsrelatie, het ondernemerschap of fiscale aspecten, meldt hij dit direct en schriftelijk aan de Hanze, met een toelichting en een passend alternatief. Wanneer de Zzp'er of de Hanze dit alternatief

	niet accepteert, informeert Opdrachtnemer de Hanze daar opnieuw schriftelijk over en kan hij verzoeken om de betreffende opdracht te beëindigen. Kan een Aanvraag niet verantwoord via inzet van een Zzp'er of Detacheren worden ingevuld, dan legt Opdrachtnemer de case met een schriftelijke onderbouwing terug bij de Hanze. De Hanze besluit over het vervolg (bijvoorbeeld aanpassing van de Aanvraag of invulling buiten de Raamovereenkomst). Opdrachtnemer bewaakt de opvolging van gemaakte afspraken en escaleert naar de aangewezen contactpersoon wanneer risico's onvoldoende worden ondervangen, opvolging uitblijft of nadere besluitvorming nodig is. De praktische communicatie- en escalatieafspraken en de betrokken contactpersonen worden tijdens de implementatieperiode in samenspraak uitgewerkt.
8.5	Opdrachtnemer hanteert een actuele en navolgbare werkwijze voor de beoordeling van arbeidsrelaties en borgt dat deskundige medewerkers deze toepassen. Bij complexe situaties betrekt Opdrachtnemer aanvullende fiscale of arbeidsrechtelijke expertise. Opdrachtnemer controleert periodiek de kwaliteit van de beoordelingen en verwerkt relevante ontwikkelingen in wet- en regelgeving en jurisprudentie in de Dienstverlening.
8.6	Opdrachtnemer legt de relevante feiten en omstandigheden, beoordelingen (waaronder de OndernemersCheck en arbeidsrelatietoets), onderbouwde conclusies, adviezen en besluitvorming navolgbaar vast in het dossier. Ook gesignaleerde risico's, gemaakte afspraken, escalaties en de opvolging daarvan worden vastgelegd. De bepalingen over dossiervorming, inzage en bewaring uit hoofdstuk 7 (Dossiervorming) zijn hierop van toepassing. Op verzoek van de Hanze verstrekt Opdrachtnemer relevante documentatie en toetsresultaten binnen twee Werkdagen.
8.7	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Zzp'ers minimaal beschikken over een algemene (of bedrijfs)aansprakelijkheidsverzekering. Het betreft een verzekering voor de algemene aansprakelijkheid met minimaal een dekking van € 1.000.000,- per gebeurtenis (waarbij samenhangende gebeurtenissen worden aangemerkt als één gebeurtenis) en met een maximum van € 2.000.000,- per kalenderjaar.

Tarieven en fees	
9.1	Opdrachtnemer hanteert in de Nadere Overeenkomsten all-in contracttarieven, dus inclusief reis- en verblijfkosten en eventuele kosten voor VOG.
9.2	Voor vergoeding van de Dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende vaste nominale fees in euro's per gewerkt uur als meerprijs bovenop het Uurtarief van de Externe. Beide fees zijn inclusief de administratieve afhandeling en het Contractbeheer, waaronder vrijwaring van de Hanze voor juridische en financiële risico's: • Fee A: Nominale Fee per gewerkt uur voor Brokerdienstverlening met werving en selectie. Deze Fee is van toepassing bij Aanvragen met werving en selectie. Na 800 gewerkte uren van de Externe geldt Fee B. De 800 uur wordt per Externe per opdracht berekend; de gewerkte uren in verlengingen van die opdracht tellen mee. Opdrachtnemer bewaakt zelf het aantal gewerkte uren per Externe en past vanaf het eerste uur na het bereiken van 800 gewerkte uren automatisch Fee B toe, zonder dat de Hanze hierom hoeft te verzoeken. Ten onrechte in rekening gebrachte Fee A crediteert Opdrachtnemer onverwijld. • Fee B: Nominale Fee per gewerkt uur voor Brokerdienstverlening waarbij Opdrachtnemer – op verzoek van de Hanze – geen actieve werving heeft gedaan. Alleen de werving en selectie vervalt; alle overige Dienstverlening uit dit Programma van Eisen blijft onder Fee B vallen. Deze Fee geldt ook bij de migratie van Externen en voor alle Externen na de inzet van 800 gewerkte uren.
9.3	Opdrachtnemer zorgt voor marktconforme Uurtarieven door via publicatie (zie 3.3) en de inzet van zijn netwerk te zorgen voor daadwerkelijke concurrentiestelling en voldoende relevante en passende aanbiedingen.
9.4	Het Uurtarief (exclusief Fee) van een lopende inhuuropdracht kan alleen worden geïndexeerd met goedkeuring van de Hanze. Hiervoor geldt de volgende procedure: • De Toeleverancier kan via Opdrachtnemer een verzoek tot indexatie indienen; • Opdrachtnemer beoordeelt of het Uurtarief na indexatie marktconform is en aansluit bij de overige inhuur van de Hanze;

	• Bij een positieve beoordeling stuurt Opdrachtnemer het verzoek, inclusief motivatie, ter goedkeuring naar de Hanze; • Verzoeken voor indexatie worden minimaal 20 dagen vóór de gewenste ingangsdatum ingediend. Hierbij gelden de volgende voorwaarden: • Indexatie van het Uurtarief is enkel mogelijk bij opdrachten langer dan 12 maanden; • Maximale indexatie is 5%; • Niet mogelijk met terugwerkende kracht; • Indexatie mag het CBS-cijfer Prijs van arbeid, bedrijfstak Openbaar bestuur en overheidsdiensten niet overschrijden.
9.5	Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om een indexeringsverzoek in te dienen voor aanpassing van de Fee. Opdrachtnemer mag maximaal één (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 Q4 2028. De indexatie die Opdrachtnemer voorstelt ten aanzien van de Fee is gemaximeerd op de 'Dienstenprijsindex (DPI)' van het Centraal Bureau voor de Statistiek (Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 | CBS), afgerond op twee decimalen. De prijsaanpassingen mogen pas geëffectueerd worden na schriftelijke goedkeuring van de Hanze. Prijsindexaties 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 Fee en contracttarieven. Deze worden als addendum toegevoegd aan de Raamovereenkomst (en Nadere Overeenkomst(en)).
9.6	De Hanze kan de intentie hebben om een Externe die via een Detacheringsbureau wordt ingezet na een bepaalde periode een vast dienstverband aan te bieden. Opdrachtnemer zal in deze situaties in de overeenkomsten met Toeleveranciers opnemen dat de Hanze gerechtigd is om een Externe na een inzet van 1659 uur of een jaar, afhankelijk van wat het eerst wordt bereikt, kosteloos een arbeidsovereenkomst aan te bieden. De inzet wordt berekend op basis van alle door de Externe gewerkte uren voor de Hanze in geheel binnen een termijn van 24 kalendermaanden. Wanneer de Hanze ervoor kiest om een Externe in dienst te nemen die nog geen 1659 uur en nog geen jaar heeft gewerkt, kan de Externe worden overgenomen waarbij de Hanze aan de Toeleverancier een overnamevergoeding betaalt. Deze overnamevergoeding wordt als volgt berekend: 1659 uur minus de reeds gewerkte uren x 10% van het Uurtarief (exclusief btw). Bij de inzet van een Zzp'er is geen overnametermijn van toepassing en kan de Hanze op elk moment een arbeidsovereenkomst aanbieden en aangaan met de Externe.

Urenregistratie	
10.1	Urenverantwoording geschiedt middels het urenregistratiesysteem van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Externen worden geïnstrueerd om gewerkte uren en eventuele declaraties conform deze methoden/systematiek van Opdrachtnemer te verwerken. Indien gewenst draagt Opdrachtnemer zorg voor instructie van medewerkers van de Hanze.
10.2	Opdrachtnemer verleent de Hanze toegang tot zijn urenregistratiesysteem, zodat de Hanze de facturen kan controleren.
10.3	Opdrachtnemer is er als procesbewaker voor verantwoordelijk dat Externen de uren op tijd schrijven in het systeem van Opdrachtnemer. Op iedere maandag vóór 12.00 uur dient de Externe zijn/haar uren te hebben geschreven/bevestigd. Op iedere dinsdag vóór 12.00 uur

	fiatteert de Aanvrager de uren. De Externe kan zelf in het systeem van Opdrachtnemer inzien of zijn/haar uren goed zijn geschreven, bevestigd en gefiatteerd.
10.4	De Hanze kan in het digitale urenregistratiesysteem (webportal) van Opdrachtnemer uren inzien, afkeuren en achteraf door Opdrachtnemer laten corrigeren.

Facturatie	
11.1	Ter afdekking van de risico's uit de Wet keten- en inlenersaansprakelijkheid geldt het volgende. Opdrachtnemer beschikt over een geldig SNA-keurmerk (NEN 4400) en een G-rekening. De Hanze stort 25% van het factuurbedrag (inclusief btw) op de G-rekening en het overige op de reguliere bankrekening. Dit geldt uitsluitend voor Externen in loondienst die onder leiding en toezicht van de Hanze werken (detachering). Voor Zzp'ers en resultaatopdrachten geldt 0%. Opdrachtnemer hanteert richting Toeleveranciers een storting van 25% (met SNA-keurmerk) of 55% (zonder SNA-keurmerk). Toeleveranciers zonder G-rekening of SNA-keurmerk zijn alleen toegestaan als Opdrachtnemer aantoonbaar aanvullende beheersmaatregelen treft. Na inwerkingtreding van de Wet toelating terbeschikkingstelling van arbeidskrachten (Wtta) geldt naar verwachting 35%, ongeacht certificering; de percentages in deze eis worden dan daarop aangepast. Iedere factuur vermeldt het exacte eurobedrag voor de G-rekening (geen percentage) met de bijbehorende betaalgegevens. Bij inzet van een Zzp'er vermeldt de factuur: "G-rekening: € 0,00". Storting op de G-rekening blijft achterwege zolang Opdrachtnemer conform de Leidraad Invordering aantoont dat: (a) de terbeschikkingstellende entiteit beschikt over een geldige NEN 4400-1- of NEN 4400-2-certificering (periodiek getoetst via het SNA-register); (b) Opdrachtnemer een geldige beschikking van de Belastingdienst heeft voor een alternatieve vrijwaring, waarvan hij een afschrift aan de Hanze verstrekt; en (c) de terbeschikkingstellende entiteit onder die beschikking valt. De stortingsregels richting Toeleveranciers blijven ook dan onverminderd van kracht.
11.2	Opdrachtnemer brengt uitsluitend de feitelijk gewerkte en door de Hanze goedgekeurde uren van de Externe in rekening. Het is Opdrachtnemer uitdrukkelijk niet toegestaan om aanvullende, afzonderlijke of verborgen kosten, toeslagen of opslagen in rekening te brengen bij de Hanze. Eventuele kosten, administratieve handelingen of risico's die voortvloeien uit het toepassen van gelijkwaardige beloning (zoals de wettelijke inleenbeloning / WAB / Waadi) dienen volledig te zijn verdisconteerd in het overeengekomen Uurtarief of de afgesproken afdracht/marge. Het opvoeren van separate kosten hiervoor is uitgesloten.
11.3	Voor de betaling van Toeleveranciers door Opdrachtnemer geldt artikel 5.5 van de Raamovereenkomst. Bij tekortkoming op dit punt heeft de Hanze het recht om met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, de Raamovereenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden en betalingen richting Opdrachtnemer volledig op te schorten.
11.4	De Hanze hanteert een betalingstermijn van dertig (30) dagen na ontvangst factuur, mits de factuur onbetwist is en door de Hanze goedgekeurd. Indien de Hanze een factuur geheel of gedeeltelijk betwist, treedt zij hierover onverwijld in overleg met Opdrachtnemer.

11.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct en zorgvuldig uitvoeren van debiteurenbeheer ten aanzien van alle Toeleveranciers. Opdrachtnemer wijst een vaste contactpersoon aan die wordt gekoppeld aan een vaste contactpersoon van de crediteurenadministratie van de Hanze om zaken hierover af te stemmen waar nodig.
11.6	Op de factuur dient minimaal vermeld te worden: • factuurnummer en -datum; • NAW-gegevens, btw-nummer, IBAN-nummer en inschrijfnummer KvK van Opdrachtnemer; • naam van de Externe; • de periode waarop de factuur betrekking heeft; • aantal feitelijk gewerkte en door de Hanze goedgekeurde uren; • het gehanteerde Uurtarief en de toegepaste Fee; • duidelijke omschrijving/eenheden van de geleverde diensten; • toegepast btw-tarief en btw-bedrag; • vermelding van gehanteerde valuta; • kostenplaats/budgetcode en, indien van toepassing, projectcode en afdeling/cluster van de Hanze. De Hanze kan nadere eisen stellen aan de facturatie, waaronder digitale aanlevering en verwerking. De factuureisen en instellingen worden niet vaker dan eens per half jaar aangepast.
11.7	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. Indien van toepassing ontvangt Opdrachtnemer een inkooporder nummer. De factuur dient te worden verzonden aan facturen@org.hanze.nl.
11.8	Opdrachtnemer factureert wekelijks of per periode van vier weken op basis van de door de Hanze 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 voldoen aan 11.7.
11.9	Eventuele aanvullende informatie in het mailbericht wordt niet meegenomen aangezien de aangeleverde facturen automatisch verwerkt worden.
11.10	De factuur dient de volgende tenaamstelling te hebben: Stichting Hanzehogeschool Groningen, t.a.v. Crediteurenadministratie, Postbus 751, 9747 AS Groningen.
11.11	Opdrachtnemer dient bij creditfacturen aan te geven voor welk origineel factuurnummer en kostenplaats/projectcode de creditfactuur is.
11.12	Facturen voor vooruitbetalingen en automatische incasso's zullen niet worden geaccepteerd.
11.13	Het recht van de Hanze op audits en controles uit artikel 14 van de Raamovereenkomst omvat ook de juistheid van de facturatie.

Inzet digitaal inhuursysteem	
12.1	Opdrachtnemer ondersteunt het volledige inhuurproces via een digitaal inhuursysteem, waarin Aanvragen, offertes, Nadere Overeenkomsten, urenregistratie en facturatie worden verwerkt. De Hanze geeft de voorkeur aan een koppeling van het digitale inhuursysteem van Opdrachtnemer aan de administratieve systemen van de Hanze, waaronder de urenregistratie en de financiële administratie. Na gunning worden aanvullende afspraken gemaakt op welke manier dit wordt gerealiseerd en meegenomen in de implementatie. Facturatie vindt plaats via verzamelfacturen, die altijd per Externe worden uitgesplitst met de gegevens uit 11.6.
12.2	De Hanze is en blijft te allen tijde volledig eigenaar van alle gegevens, stamgegevens, documenten, contract- en aanvraagdata, logbestanden, audittrails en rapportages die in het kader van de Raamovereenkomst of binnen de door Opdrachtnemer gebruikte systemen worden verwerkt of gegenereerd. Opdrachtnemer verkrijgt uitsluitend het recht deze data te verwerken voor zover dit strikt noodzakelijk is voor de uitvoering van de afgesproken Dienstverlening. Opdrachtnemer verleent op eerste verzoek direct volledige inzage en toegang tot deze data.

Managementinformatie	
13.1	Opdrachtnemer verstrekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst periodiek, minimaal halfjaarlijks, een financiële rapportage aan de Hanze. Deze rapportage geeft ten minste inzicht in het betaalgedrag richting Toeleveranciers en Zzp'ers. De Hanze kan nadere eisen stellen aan de inhoud en frequentie van de rapportage indien daar aanleiding toe is, bijvoorbeeld bij signalen van financiële risico's of afwijkingen in het betaalgedrag. Opdrachtnemer meldt betalingsproblemen of andere signalen van financiële risico's actief en onverwijld schriftelijk aan de Hanze. Daaronder valt in ieder geval de situatie waarin een accountant een continuïteitsparagraaf opneemt in een (concept)jaarrekening, tussentijdse rapportage of accountantsverklaring, dan wel zich onthoudt van een oordeel. **Jaarlijkse toetsing** Om te bewaken dat Opdrachtnemer gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst blijft voldoen aan de minimale eisen inzake continuïteit, kredietwaardigheid en fiscale en sociale wetgeving, toont Opdrachtnemer dit jaarlijks, uiterlijk binnen zes maanden na afloop van zijn boekjaar, aan op de wijze die hij bij inschrijving heeft voorgesteld en die door de Hanze is geaccepteerd. Daarnaast verstrekt Opdrachtnemer jaarlijks de volgende actuele bewijsstukken aan de Hanze: • SNA-keurmerk (NEN 4400-1 of NEN 4400-2), Bovib of een gelijkwaardig systeem, zoals bij inschrijving aangetoond: een actueel bewijs van registratie of certificering (zie ook 11.1); • Actueel uittreksel uit het handelsregister: ter signalering van eventuele juridische of bestuurlijke wijzigingen of herstructureringen; • Gecontroleerde jaarrekening inclusief accountantsverklaring; • Actueel kredietbeoordelingsrapport van een erkende kredietbeoordelaar. Blijkt uit de jaarlijkse toetsing of uit andere signalen dat sprake is van financiële of operationele problemen in de inhuurketen, bijvoorbeeld door het ontstaan van een continuïteitsparagraaf of een verhoogd risico dat blijkt uit een kredietcheck door de Hanze, dan is de Hanze naar eigen inzicht gerechtigd passende maatregelen te nemen, waaronder het stellen van een hersteltermijn en het beperken van het financiële risico, onverminderd haar rechten op grond van de Raamovereenkomst en de ARVODI-2025.
13.2	Opdrachtnemer garandeert dat alle functiegroepen, titels en schalen in het digitale inhuursysteem van Opdrachtnemer, systemen en contracten van Toeleveranciers verplicht 1-op-1 aansluiten bij het functiehuis van de Hanze. Opdrachtnemer ziet erop toe dat Toeleveranciers geen afwijkende benamingen gebruiken, zodat alle rapportages, audits en data eenduidig en betrouwbaar zijn.
13.3	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 Externe; • Functie zoals bekend bij de Hanze (de Hanze deelt een functienamenlijst bij aanvang van de implementatie); • Startdatum opdracht; • Einddatum opdracht; • Uurtarief van de Externe; • Aantal gefactureerde uren (en overuren indien van toepassing); • Fee Opdrachtnemer;

	• Omzet; • Netwerkkandidaat (ja/nee); • Externe uit het eigen concern van Opdrachtnemer (ja/nee); • Contractvorm (detacheren of zzp); • Prestaties op de afgesproken KPI's. Opdrachtnemer bewaakt per inzet het verbruik van de afgesproken uren en het afgesproken budget. Zodra 80% van de afgesproken uren of van het afgesproken budget van een inzet is bereikt, of eerder wanneer een overschrijding te verwachten is, meldt Opdrachtnemer dit proactief en schriftelijk aan de Aanvrager, met een prognose van het verwachte verbruik tot de einddatum van de opdracht. Opdrachtnemer maakt deze signaleringen ook zichtbaar in het dashboard. 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; • Externen per afdeling en locatie; • Het aantal ingetrokken zoekopdrachten per afdeling en locatie. De kwartaalrapportages worden binnen één (1) maand na afloop van ieder kwartaal beschikbaar gesteld. Daarnaast kan de Hanze specifieke rapportages opvragen; Opdrachtnemer stelt ook deze kosteloos beschikbaar.
13.4	Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over de volgende KPI's (zie 13.3). De meetmethode en het ambitieniveau per KPI worden na gunning in overleg tussen de Hanze en Opdrachtnemer vastgesteld, uiterlijk voor het einde van de implementatieperiode (zie 13.5). • **Tevredenheid over de Dienstverlening (klant- en leverancierstevredenheid)**: de mate van tevredenheid over de Dienstverlening van Opdrachtnemer, gemeten bij de interne en externe betrokkenen, zoals Aanvragers, HR, inkoop, Externen en Toeleveranciers. • **Kwaliteit aangeboden Externen (aansluiting op de Aanvraag)**: de relevantie en passendheid van de aangeboden Externen, beoordeeld op de mate waarin zij aansluiten bij het functieprofiel, de gewenste competenties en de kwalificaties uit de Aanvraag. • **Leverbetrouwbaarheid en voorzieningsgraad**: de snelheid waarmee Opdrachtnemer na een Aanvraag passende Externen aanbiedt en het percentage Aanvragen dat tijdig wordt ingevuld. • **Doelmatig inkopen en naleving van Uurtarieven**: de mate waarin Opdrachtnemer borgt dat Externen en Toeleveranciers worden gecontracteerd binnen de vastgestelde maximumtarieven en tariefbandbreedtes per schaal en doelgroep. • **Dossiervorming, rechtmatigheid en naleving van wet- en regelgeving**: het tijdig, volledig en wettelijk correct inrichten en archiveren van inhuurdossiers, waaronder identiteitsbewijs, VOG, screening, modelovereenkomst en geheimhoudingsverklaring. Wordt het vastgestelde ambitieniveau van een KPI in twee opeenvolgende kwartalen niet gehaald, dan stelt Opdrachtnemer binnen tien Werkdagen een verbeterplan op en bespreekt Opdrachtnemer dit in het periodieke overleg met de Hanze.
13.5	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.

13.6	De inhoud van de managementrapportage kan in gezamenlijk overleg gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst worden aangepast, zonder dat Opdrachtnemer de Hanze additionele kosten in rekening zal brengen.
13.7	Indien noodzakelijk zullen gegevens (managementrapportages) door Opdrachtnemer, met het oog op het bepaalde in de AVG, geanonimiseerd worden aangeleverd.

Einde dienstverlening	
14.1	Opdrachtnemer wordt geacht alle medewerking te verlenen die nodig is voor een geruisloze overgang naar een eventuele nieuwe Raamovereenkomst dan wel nieuwe Opdrachtnemer bij het beëindigen of aflopen van de Raamovereenkomst.
14.2	Bij beëindiging of afloop van de Raamovereenkomst volgt Opdrachtnemer een uitfaseringsplan en benoemt hij een transitiemanager die het gehele overgangsproces aanstuurt. Het uitfaseringsplan waarborgt: • continuïteit van resultaten tot het einde van de Raamovereenkomst; • zorgvuldige afbouw van de Dienstverlening; • tijdige en volledige overdracht van kennis, gegevens en documenten aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer; • beperking van risico's zoals verlies van informatie of verstoring van communicatie. Het plan beschrijft ten minste hoe Opdrachtnemer: • alle Toeleveranciers tijdig informeert over het einde van de Dienstverlening en de opvolgende partij; • een actuele migratielijst met relevante gegevens aanlevert en overdraagt; • samen met de Hanze de planning, communicatie en migratieprocedures opstelt; • lopende inhuurcontracten blijft beheren tot de overdracht aan de opvolgende partij is afgerond, uiterlijk binnen zes maanden na gunning aan die partij; • tot de laatste dag het afgesproken serviceniveau en rapportages handhaaft.