

Bijlage R 'Aandachtspunten en richtlijnen implementatie' EA IFA DUO
Kenmerk: IUC/DJI/INKEA/NA/2021-1

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Inleiding	2
2. De implementatiefase	3
2.1 Ingangsdatum	3
2.2 De implementatiefases	3
2.3 Het implementatieteam	3
2.4 Taken & verantwoordelijkheden implementatieteam	5
2.5 Resultaat implementatiefase	6
3.0 Eventuele instroom Flexibele Arbeidskrachten in opvolgende Raamovereenkomst	6

1. Inleiding

Opdrachtgever hecht zeer veel belang aan een geruisloze implementatie van de nieuwe Raamovereenkomst, met als doel gedurende de uitvoering van deze Raamovereenkomst de optimale waarde te verkrijgen. Een en ander op basis van een duurzame samenwerkingsrelatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, hun belanghebbenden en categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid.

Het belang van de Flexibele Arbeidskracht en de continuïteit van de bedrijfsvoering van Deelnemer(s) staan hierbij voorop.

Leeswijzer

Dit document geeft nadere toelichting op de volgende hoofdstukken uit het Beschrijvend document en het Programma van Eisen:

- Hoofdstuk 1.5 Beschrijvend document: Expiratiedatum huidige raamovereenkomst
- Hoofdstuk 1.17 Beschrijvend document: Implementatie
- Hoofdstuk 6 Programma van Eisen (bijlage A): Implementatie
- Hoofdstuk 8 Programma van Eisen (bijlage A): Communicatie en informatievoorziening

2. De implementatiefase

2.1 Ingangsdatum

De beoogde ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst is 1 januari 2022.

2.2 De implementatiefases



De duur van de totale implementatiefase (fase 1 t/m 4) kan per Deelnemer verschillen. E.e.a. hangt nauw samen met o.a. de organisatiestructuur en de complexiteit van de implementatie per Deelnemer. Opdrachtgever houdt rekening met een gemiddelde implementatietijd van ca. 6-8 weken, waarbij rekening wordt gehouden met eventuele vakantieperiodes.

2.3 Het implementatieteam

Uiterlijk een week voor de definitieve gunning van de nieuwe Raamovereenkomsten dient bij zowel de 'opvolgende' Opdrachtnemer als bij Deelnemer een implementatieteam samengesteld te zijn. Dit team is gezamenlijk verantwoordelijk om per ingangsdatum van de nieuwe Raamovereenkomst ten minste de basis dienstverlening op orde te hebben. Ook de 'latende' opdrachtnemer heeft in deze fase nog een belangrijke rol, namelijk het borgen van een tijdige en correcte overdracht naar de 'opvolgende' Opdrachtnemer. Het implementatieteam bestaat uit functionarissen met voldoende kennis en expertise die namens de eigen organisatie een centrale regierol hebben in een succesvolle implementatie. Zij kunnen tevens tijdig verbinding leggen met de diverse benodigde specialisten en/of beslissingsbevoegden. Ten slotte zijn zij in staat zijn om eventuele risico's vroegtijdig te voorkomen, dan wel te signaleren en indien nodig de juiste maatregelen te treffen. Van alle implementatieteamleden wordt volledige inspanning op het totale tijdspad verwacht.

Nieuwe 'opvolgende' Opdrachtnemer:

Functionaris	Rol	Aantal
Projectleider*	Procesbegeleider	1
Implementatiemanager	Voert regie op de totale implementatie en is tevens eindverantwoordelijk.	Minimaal 1
Back-up	Vaste vervanging bij afwezigheid/ter ondersteuning implementatie/projectmanager.	Minimaal 1

*optioneel

Oude 'latende' opdrachtnemer (voor zover niet gelijk aan de nieuwe 'opvolgende' Opdrachtnemer):

Functionaris	Rol	Aantal
Implementatiemanager	Eindverantwoordelijk voor de overdracht naar 'opvolgende' Opdrachtnemer.	Minimaal 1
Back-up	Vaste vervanging bij afwezigheid/ter ondersteuning implementatie-/projectmanager	Minimaal 1

Opdrachtgever

Functionaris	Rol	Aantal
Projectleider*	Procesbegeleider	1 per Deelnemer
Implementatiemanager (bij voorkeur een decentraal contractmanager)	Voert regie op de totale implementatie	1 per Deelnemer en/of onderdeel van Deelnemer
Back-up	Vaste vervanging bij afwezigheid/ter ondersteuning (decentraal) contractmanager	1 per Deelnemer en/of onderdeel van Deelnemer

*is optioneel

Categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid

Functionaris	Rol	Aantal
Strategisch contractmanager categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid	Aanwezig bij kick-off implementatie overleg. Adviseert indien nodig de decentrale contractmanagers en de implementatie - /projectmanagers van de 'opvolgende' en 'latende' Opdrachtnemers. Eerste aanspreekpunt bij eventuele escalatie. Toetst eventuele nieuwe besluitvorming.	1
Categoriemanager Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid	Back-up en escalatie	1

De implementatie/project managers van zowel de 'opvolgende' Opdrachtnemer, als van de Deelnemers dienen gedurende de gehele implementatiefase beschikbaar te zijn. Voor de 'latende' opdrachtnemer geldt dat zij te allen tijde deelneemt aan de implementatie overleggen in de startfase en (indien nodig blijkt) gedurende de implementatiefase bereikbaar en beschikbaar blijft en alle medewerking verleent om een geruisloze overgang te kunnen realiseren.

Direct na de definitieve gunning van de Raamovereenkomsten organiseert de projectleider/implementatiemanager van Deelnemer(s) en/of de strategisch contractmanager categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid een kick-off bijeenkomst. Deze bijeenkomst is bedoeld om betrokken partijen in de gelegenheid te stellen met elkaar kennis te maken. Ook worden eventuele nieuwe bijzonderheden en aandachtspunten van de Raamovereenkomst belicht. Voor de duur van de totale implementatieperiode zal een efficiënte en vaste overlegstructuur worden bepaald, om meteen uitvoering te kunnen geven aan de realisatie van het implementatieplan. Gebruikelijk is dat ook de 'latende' opdrachtnemer(s) hierbij aansluit(en).

2.4 Taken & verantwoordelijkheden implementatieteam

1. Implementatieplan

Direct na definitieve gunning van de nieuwe Raamovereenkomst stelt de 'opvolgende' Opdrachtnemer een concept implementatieplan op, dat uiterlijk binnen 2 weken na de kick-off bijeenkomst met het implementatieteam van de Deelnemer(s) wordt afgestemd en vastgelegd. Dit projectplan geeft per fase en onderwerp een duidelijk overzicht welke taken binnen welk tijdspad gerealiseerd moeten worden en welke functionarissen hier voor verantwoordelijk zijn.

2. Communicatieplan

Het communicatieplan maakt deel uit van het implementatieplan. In dit plan leggen Deelnemer en 'opvolgend' Opdrachtnemer gezamenlijk vast welke relevante informatie verstrekt wordt aan belanghebbenden en flexibele arbeidskrachten en per wanneer. Enkele voorbeelden zijn:

- Informeren alle belanghebbenden over gunning nieuwe Raamovereenkomst(en);
- Opstellen vooraankondiging, planning en inhoud van communicatie gericht op de bij de Deelnemer(s) reeds werkzame flexibele arbeidskrachten, alsmede inleners van Deelnemer(s) en eventuele andere belanghebbenden;
- Opstellen en vastleggen definitieve communicatie ten behoeve van de flexibele arbeidskrachten en inleners van Deelnemer(s) en eventuele andere belanghebbenden;
- Introduceren nieuwe Opdrachtnemer bij Deelnemer(s), planning en organisatie eventuele informatiebijeenkomsten ten behoeve van de flexibele arbeidskrachten, HR-managers en/of overige inleners;
- Opstellen en vastleggen communicatiematrix;
- Opstellen en vastleggen escalatiemodel;
- Indien van toepassing: communicatie over de vastgestelde (nieuwe) werkwijze door middel van bijvoorbeeld formats zoals factsheets, 'veelgestelde vragen', Quick Reference card (meest belangrijke (nieuwe) contractafspraken en/of wijzigingen), boekje 'Werken bij';
- Vergelijking secundaire arbeidsvoorwaarden latende opdrachtnemers en opvolgende Opdrachtnemers en desgewenst communicatie hierover, voor zover relevant;
- Et cetera.

3. Vastleggen werk- en procesafspraken

Om verwachtingen goed te kunnen managen ('wie doet wat en hoe?') leggen Deelnemer en 'opvolgend' Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase Dienstspecifieke Afspraken (DSA) vast. Zie ook bijlage C 'model Raamovereenkomst' en paragraaf 1.10 van het Beschrijvend document.

Enkele voorbeelden van onderwerpen zijn:

- Contactpersonen;
- Specificaties proces Offerteaanvraag;

- Specificaties bevestigingsproces;
- Specificaties declaratieproces;
- Pre-employment screeningsproces/onboardingsproces (o.a. VOG, geheimhoudingsverklaring, vastlegging device-verstrekking);
- Factuurparameters (frequentie, referentie, verzendadres, format, systeem);
- Begeleidingsproces Flexibele Arbeidskracht (frequentie, middelen, ziekmeldingen);
- Functiegebouw Rijk (voor zover van toepassing, i.c. wel voor Deelnemer);
- Mogelijke risico's, beheersmaatregelen en escalatieprocedure;
- Procesoptimalisatie;
- Inrichting (maatwerk) rapportages/managementinformatie;
- Formats documenten;
- Evaluatiestructuur;
- Procesafspraken bij ziekteverzuim Flexibele Arbeidskracht;
- Et cetera.

4. *Nazorg*

- Bewaken van de kwaliteit van de vastgelegde werk- en procesafspraken;
- Oplossen eventuele opstartproblemen;
- Indien van toepassing plaatsingen 'latende' opdrachtnemer per direct stopzetten.

2.5 Resultaat implementatiefase

De basis dienstverlening is gereed **per ingangsdatum** nieuwe Raamovereenkomst.

- alle Vacatures worden op correcte wijze uitgezet bij de nieuwe Opdrachtnemer(s);
- Opdrachtnemer heeft een goede algemene indruk van de meest voorkomende en ingehuurd functieprofielen (harde en zachte criteria);
- Opdrachtnemer heeft kennis gemaakt met (in ieder geval) de meest inhurende afdelingen/organisatieonderdelen;
- Opdrachtnemer en Deelnemers zijn goed op de hoogte van elke opleveringsprocedure;
- Opdrachtnemer is goed op de hoogte van elke onboardingsprocedure;
- Opdrachtnemer en Deelnemer zijn goed op de hoogte van de verloningsprocedure;
- Opdrachtnemer en Deelnemer hebben het factuurproces correct ingeregeld en getest;
- Communicatie- en/of hulpmiddelen zijn gereed (Quick reference card, FAQ, boekje 'Werken bij' et cetera).

3.0 Eventuele instroom flexibele arbeidskrachten in opvolgende Raamovereenkomst

De continuïteit van de bedrijfsvoering en het belang van de Flexibele Arbeidskracht staan voor Deelnemers voorop.

Binnen de kaders van de Wet arbeidsmarkt in balans (Wab) zal op een correcte wijze vorm worden gegeven aan de eventuele instroom onder de als resultaat van deze aanbesteding te sluiten opvolgende Raamovereenkomst(en) van reeds onder de huidige raamovereenkomst(en) werkzame flexibele arbeidskrachten.

In het bijzonder is de Kamerbrief 'Stand van zaken arbeidsmarktbeleid' d.d. 24 mei 2019 hierbij van belang. Deze Kamerbrief bevat onder het kopje 'Aanbesteding van uitzendkrachten' (vanaf bladzijde 9) een kader waarbinnen een dergelijke instroom van flexibele arbeidskrachten in de opvolgende Raamovereenkomst(en) naar aanleiding van een Europese aanbesteding mogelijk is.

Om deze reden vindt Opdrachtgever het belangrijk om uiterlijk na definitieve gunning binnen de bovengenoemde kaders in goede afstemming tussen de belanghebbenden nader invulling te geven aan een proces waarbij eventuele nieuwe instroom van reeds bij Deelnemer(s) werkzame Flexibele Arbeidskrachten in de opvolgende Raamovereenkomst(en) wordt gefaciliteerd.

Bij deze afstemming worden in ieder geval Deelnemer(s), de huidige opdrachtnemer(s), de opvolgende Opdrachtnemer(s) en categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid betrokken.

Van de huidige opdrachtnemers en de opvolgende Opdrachtnemers wordt verwacht dat zij gedurende de implementatie en desgewenst de instroom van flexibele arbeidskrachten in de opvolgende Raamovereenkomst(en) waar nodig nauw samenwerken met elkaar, maar ook met Deelnemer(s) en categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid. Ook wordt verwacht dat zij zorgdragen voor een ongestoorde dienstverlening aan de organisatieonderdelen van Deelnemers en dat zij het belang van de flexibele arbeidskrachten voorop zetten.

Verder geldt als uitgangspunt dat de bestaande nadere overeenkomsten met de huidige opdrachtnemer(s) desgewenst kunnen worden gerespecteerd. Voor de opvolgende Opdrachtnemer(s) geldt dat deze de dienstverlening tijdens de implementatie geleidelijk opbouwen. Hierbij worden zowel de latende opdrachtnemer(s) als de nieuwe Opdrachtnemer(s) ook gehouden aan wat in de huidige raamovereenkomst(en) en de nieuw te sluiten Raamovereenkomst(en) in relatie tot dit onderwerp is overeengekomen.

Zie tevens paragraaf 1.17 van het Beschrijvend document en hoofdstuk 6 van het Programma van Eisen (bijlage A).