

Bijlage X: 'Overlegmatrix' EA DUO 2021

Overleg	Beoogde frequentie	Functionaris Deelnemer en/of categorie (Rijk)	Functionaris Opdrachtnemer (contractpartner)	Mogelijke agendapunten (agenda steeds per bespreking vast te stellen)	Verslaglegging
Niveau Raamovereenkomsten Strategisch	Minimaal 1x per jaar	• HRM vertegenwoordiger en/of directielid Deelnemer • Categoriemanager Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten (voorzitter) • Strategisch contractmanager categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten • Decentrale contractmanager Deelnemer • Overige belanghebbende key-stakeholders (naar eigen inzicht Deelnemer).	• Strategisch/Account-director en/of key accountmanager • Eventueel directielid • Overige belanghebbende key-stakeholders (naar eigen inzicht).	• Tevredenheid interne opdrachtgevers/contactpersonen Deelnemer /Flexibele Arbeidskrachten. • Kwaliteit van de dienstverlening • (Rijks)management rapportages, incl. KPI's, toelichting en eventuele verbeterplannen; • Financiële aangelegenheden; • Digitale werkprocessen, strategisch • Relevante deelprojecten • Verlenging Raamovereenkomst • Social Return • Beleidsmatige en organisatorische ontwikkelingen • Beeld/strategie Opdrachtnemer • (Arbeids-)markt- en branche ontwikkelingen, innovatie • Wijzigingen relevante wet- en regelgeving • Dossiercontrole m.b.t aanwezigheid verklaringen en overige vereiste documenten • Contract- en leveranciers-management, overige aspecten • Tariefstelling (via categoriemanagement) • Et cetera.	Binnen vijf Werkdagen schriftelijk verslag van Opdrachtnemer
Niveau Nadere Overeenkomsten Tactisch	1x per 3 maanden bij Deelnemer	• Decentrale contractmanager Deelnemer. • Overige (key)stakeholders (naar eigen inzicht Deelnemer). • Strategisch contractmanager categorie (desgewenst)	• Key-account-manager met (bij voorkeur) aansluiting van de operationeel manager en overige belanghebbende (key)stakeholders.	• Evaluatie dienstverlening tactisch/operationeel, bijsturing waar gewenst • Bedrijfsvoering Deelnemende organisaties • Social Return • Relatiemanagement • Verbeterplannen • Digitale werkprocessen, tactisch (op departementsniveau). • Nakomen werkafspraken en KPI's • Managementrapportage(s) Deelnemer • Signaleren en oplossen knelpunten • Medewerkerstevredenheid (MTO) en klanttevredenheid (KTO) • Financiële aangelegenheden • Dossiercontrole, aanwezigheid verklaringen en overige vereiste documenten • Eventuele klachten Flexibele Arbeidskrachten • Relevante (deel)projecten • Contract- en leveranciers-management, overige aspecten • Et cetera.	Binnen vijf Werkdagen schriftelijk verslag van Opdrachtnemer

Niveau Nadere Overeenkomsten Operationeel	Naar eigen inzicht door Deelnemer te bepalen en in afstemming met Opdrachtnemer(s). (bijv. 1x per maand) Na gunning van de Raamovereenkomst(en) wordt in overleg met Deelnemer een overlegstructuur t.b.v. de implementatie- en nazorgfase vastgelegd.	• Decentrale contractmanager Deelnemer • Inhurende manager Deelnemer/ of via andere centrale contactpersoon voor de operationele afhandeling bij Deelnemer • Desgewenst andere functionarissen naar inzicht van de Deelnemer	• Operationeel/ tactisch Accountmanager • Naar eigen inzicht door Opdrachtnemer te bepalen.	• Evaluatie kwaliteit dienstverlening en samenwerking, bijsturing waar gewenst; • Nakomen werkafspraken en KPI's • Digitale werkprocessen, operationeel • Bespreken van maandelijkse rapportages • Evalueren operationele voortgang en kwaliteit hiervan • Signaleren en oplossen knelpunten en issues uit de dagelijkse praktijk. • Klanttevredenheid • Tevredenheid Flexibele Arbeidskracht • Contract- en Leveranciersmanagement, overige aspecten • Et cetera.	Binnen vijf Werkdagen schriftelijk verslag van Opdrachtnemer
--	--	--	--	---	---

Opmerkingen:

- Het strategisch overleg is bedoeld om de gang van zaken rondom alle aspecten van de Raamovereenkomst op hoofdlijnen te monitoren en om in te spelen op relevante ontwikkelingen;
- Het tactisch overleg is met name bedoeld om de gang van zaken rondom alle aspecten rondom de Nadere Overeenkomsten te monitoren en om in te spelen op relevante ontwikkelingen;
- Het initiatief voor het inplannen van het strategisch overleg ligt bij categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid;
- Het inplannen van het tactisch overleg is een gezamenlijk initiatief van de strategisch contractmanager categoriemanagement Uitzendkrachten en de decentrale contractmanager(s) van de Deelnemer en/of andere functionarissen;
- Het operationeel overleg vindt plaats op decentraal niveau naar gelang behoefte en in afstemming met de Opdrachtnemer;
- Het op de afgesproken momenten voeren van de gesprekken is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarbij verwacht wordt dat Deelnemer en Opdrachtnemer vertegenwoordigd is;
- De Opdrachtnemer kan uiteraard ook het initiatief nemen om een overleg te plannen;
- Bij eventuele escalatie van zaken die geheel de Deelnemer(s) raken of verband houden met rijksbreed HRM- of Inkoopbeleid kan een ad-hoc strategisch overleg worden ingepland;
- De verslaglegging is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer.