

Inhoudsopgave

1.	WERVING VAN UITZENDKRACHTEN	1
2.	SELECTIE VAN UITZENDKRACHTEN	2
3.	AANBIEDINGSPROCEDURE	2
4.	OPDRACHTBEVESTIGING (UITZENDBEVESTIGING/NADERE OVEREENKOMST)	3
5.	INFORMATIE EN INSTRUCTIE UITZENDKRACHTEN (DOSSIER VASTLEGGING)	4
6.	INTRODUCTIE VAN UITZENDKRACHTEN	4
7.	EVALUATIE	4
8.	OPZEG/AANZEGTERMIJNEN UITZENDKRACHTEN	5
9.	OVERNAME UITZENDKRACHTEN	5
10.	PLANNING VAN UITZENDKRACHTEN	5
11.	ZIEKTE	5
12.	OPLEIDING VAN UITZENDKRACHTEN	6
13.	ORGANISATIE, COMMUNICATIE EN OVERLEG	6
14.	COMMUNICATIEMATRIX	7
15.	ADMINISTRATIE	8
16.	FACTURATIE	9
17.	KPI'S, EVALUATIE EN CONTRACTMANAGEMENT	10
18.	MANAGEMENTRAPPORTAGE	12
19.	ADDITIONELE DIENSTEN DIE KOSTELOOS INGEZET WORDEN	13

Definitieve versie wordt vastgesteld op basis van input offerte Opdrachtnemers. Alle overeengekomen afspraken van data dienen te voldoen aan de AVG, de WAB en de wet implementatie transparante en voorspelbare arbeidsvoorwaarden.

1. WERVING VAN UITZENDKRACHTEN

Aanvraagprocedure

- a. Opdrachtnemers ontvangen tegelijkertijd de Aanvraag Uitzendkrachten van de Opdrachtgever, indien de aanvrager gebruikmaakt van het aanvraagformulier van Opdrachtgever, via het intranet per mail of rechtstreeks via de mail. Indien de Opdrachtnemer de Aanvraag Uitzendkrachten op een andere manier ontvangt distribueert deze de Aanvraag Uitzendkrachten direct aan de andere Opdrachtnemer. Aanvraag Uitzendkrachten dient met spoed behandeld te worden indien het een spoedaanvraag betreft. Als Opdrachtnemers inschatten dat de kans minimaal is om te voorzien, dient er specifieke actie ondernomen te worden. Dit kunnen extra wervingsacties (zie wervingsplan) zijn of het uitzetten bij derden. Opdrachtgever mag onder geen beding hinder ondervinden aan vertraging van het handmatig uitzetten van de Aanvraag Uitzendkrachten bij de andere Opdrachtnemer.
- b. De intentie van de aanvrager is dat deze in de Aanvraag aangeeft wanneer de gesprekken eventueel ingepland worden en wanneer de (voorgestelde) kandidaat uiterlijk terugkoppeling krijgt.
- c. Opdrachtnemers mogen op geen enkele andere manier dan hierboven beschreven Aanvragen Uitzendkrachten ontvangen. Indien er toch een Aanvraag Uitzendkrachten op een andere manier ontvangen wordt, dient deze direct doorgegeven te worden aan de andere Opdrachtnemer. Beide Opdrachtnemers registreren de aanvragen en voorgestelde kandidaten in een overzicht en

- verstrekken dit op verzoek aan Opdrachtgever.
- d. Uitzendkrachten zullen te allen tijde worden geworven o.b.v. de door Opdrachtgever geaccordeerde en/of verstrekte functieprofielen en selectiecriteria.
 - e. Opdrachtgever dient volledig functieprofiel (Functie dient gekoppeld te worden aan het functiehuis van het Participatiefonds) en -wensen, salarisindicatie op basis van inschaling loonschaalstartdatum, duur Nadere Overeenkomst, kostenplaatsnummer en naam afdeling op te geven bij het uitzetten van de aanvraag.
 - f. Reactietijd van Opdrachtnemers op ontvangst van Aanvraag Uitzendkrachten en het aangeven van de verwachting van vervulling binnen **3 werkdagen na uitzetten van de Aanvraag Uitzendkracht**.
 - g. Opdrachtnemer heeft te allen tijde de verplichting de andere Opdrachtnemer te informeren over de status van de aanvraag. Opdrachtnemers doen zelf de aanbiedingen richting aanvrager. Na eerste selectie koppelt de aanvrager rechtstreeks terug aan de Opdrachtnemers.
 - h. Opdrachtnemers committeren zich aan 95% voorzien van alle Aanvragen Uitzendkrachten. 100% voorzien betekent dat de Aanvragen Uitzendkrachten door de Opdrachtnemers voorzien worden, dus het daadwerkelijk starten van een Uitzendkracht. Het voorzieningspercentage is uiteraard gebaseerd op twee Opdrachtnemers, dus een ieder is verantwoordelijk voor de helft van het totaal.
 - i. Indien de Aanvragen Uitzendkrachten niet voorzien worden, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de aanvraag bij derden uit te zetten.
Wervingsplan
 - j. Opdrachtnemers stellen gezamenlijk of individueel een wervingsplan op. In rapportage zal Opdrachtnemer status wervingsacties inzichtelijk maken. Opdrachtnemer deelt op verzoek het wervingsplan met Opdrachtgever en zal frequent update verzorgen, indien noodzakelijk. Een en ander zal tijdens implementatie met elkaar worden afgestemd.
 - k. Het wervingsplan wordt op kwartaalbasis geëvalueerd met Opdrachtgever (zie communicatiematrix).

2. SELECTIE VAN UITZENDKRACHTEN

Selectiecriteria:

- a. Selectie tools en testen op functieniveau.
- b. Relevante referentie (minimaal 1 referentie), zie aanvullend punt 2f.
- c. Op basis van de opgegeven functiespecificaties.
- d. Nederlands in woord en geschrift zeer goed.
- e. Uitzendkracht is gecontroleerd op de vereiste diploma's/ certificaten.
- f. Uitzendkracht is gecontroleerd ten aanzien van werkverleden, door tenminste één voormalig werkgever/ stagebedrijf te contacten.

3. AANBIEDINGSPROCEDURE

- a. Maximaal 3 Cv's per Opdrachtnemer en voorstellen op basis van standaard format dat gezamenlijk met partijen wordt opgesteld, dit dient AVG proof te zijn.
- b. Omschrijving referentie.

-
- c. Vermelding van de behaalde vereiste diploma's/ certificaten.
 - d. Vermelding van kostenplaatsnummer en naam inlenende afdeling.
 - e. VOG en ander een justitiële verklaring indien VOG niet aanwezig is.
 - f. Salaris (afgestemd op indicatie loonschaal Opdrachtgever).
 - g. Reiskostenvergoeding en/of andere onkostenregeling conform regeling Opdrachtgever.
 - h. Functie is altijd besproken met Kandidaat, alvorens deze wordt voorgesteld bij Opdrachtgever.
 - i. Reguliere Aanvragen Uitzendkrachten dienen binnen 3 werkdagen te worden voorzien van passende Cv's.
 - j. Opdrachtgever dient uiterlijk binnen 2 werkdagen na voorstel reactie te geven op aangeboden Kandidaat.
 - k. Opdrachtgever dient uiterlijk binnen 5 werkdagen na aanbod van Kandidaat een gesprek in te plannen, indien van toepassing.
 - l. Opdrachtgever dient uiterlijk binnen 7 werkdagen na aanbod Kandidaat, terugkoppeling te geven of Kandidaat door gaat in de selectieprocedure of niet meer in procedure is.

4. OPDRACHTBEVESTIGING (UITZENDBEVESTIGING/NADERE OVEREENKOMST)

Voor iedere ingehuurde Uitzendkracht dient een opdrachtbevestiging (Nadere overeenkomst) te worden verstuurd aan de opdrachtgever. Deze dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- a. Het kenmerk van de opdracht (omschrijving functie of taak + kostenplaats indien bekend);
- b. Naam aanvrager.
- c. De betreffende periode.
- d. Het aantal uren.
- e. Uurloon en uurtarief.
- f. Naam van de Uitzendkracht.
- g. Naam afdeling waar Uitzendkracht komt te werken.
- h. De gevraagde data zal in lijn met richtlijnen AVG zijn.
- i. Opdrachtgever heeft een 36 uren werkweek en de APG CAO van de APG Groep is van toepassing.

5. INFORMATIE EN INSTRUCTIE UITZENDKRACHTEN (DOSSIER VASTLEGGING)

- a. Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden de Uitzendkracht voldoende te informeren over de arbeidsomstandigheden, de risico's en aard van de werkzaamheden. De Opdrachtgever verstrekt op verzoek van Opdrachtnemer de hiertoe benodigde informatie. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de instructies over arbeidsomstandigheden op de werkvloer tijdens de werkzaamheden. Opdrachtgever is op grond van de Arbeidsomstandighedenwet werkgever voor de Uitzendkrachten.
- b. Alle instructies en informatie die verstrekt worden aan de Uitzendkracht, dient voor "bekend en begrepen" ondertekend te worden door de Uitzendkracht. Opdrachtnemer dient deze gegevens in file te houden, een dossier per Uitzendkracht. Bij eventuele controle dient dossier 100% op orde te zijn. Indien er een calamiteit is, dient Opdrachtnemer gevraagde gegevens per direct aan te kunnen leveren.

6. INTRODUCTIE VAN UITZENDKRACHTEN

1^e werkdag

- a. Persoonlijke (beschermings)middelen.
Indien van toepassing, verstrekt Opdrachtgever alle beschermingsmiddelen zelf aan alle Uitzendkrachten.
Informatieboekje (online of hard copy) en informatievoorziening
- b. Deze wordt opgesteld door Opdrachtnemers.
- c. Veiligheidsinstructies, , VOG (of tijdens aanvraag VOG een verklaring van Uitzendkracht dat deze niet in aanraking geweest is met justitie), integriteits- en geheimhoudingsverklaring," etc. Alle formulieren dienen voor te werkstelling ondertekend te zijn door de Uitzendkrachten. Kosten voor VOG, zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- d. Opdrachtnemer verplicht zich om een up to date werkplekanalyse te verstrekken aan haar Uitzendkrachten en checkt halfjaarlijks of wijzigingen dienen te worden doorgevoerd. Opdrachtgever verplicht zich mee te werken aan het verschaffen van informatie over de veiligheid van de werkplek. Opdrachtgever dient zelf ook proactief wijzigingen omtrent veiligheid aan Opdrachtnemers door te geven.
- e. Opdrachtgever dient volledige medewerking te geven indien er om specifieke informatie voor "het informatieboekje" van Opdrachtnemer" wordt gevraagd.

7. EVALUATIE

Opdrachtnemer zal voor haar geplaatste Uitzendkracht aan het einde van de tweede werkdag contact opnemen met de aanvrager, om de prestatie van de Uitzendkracht te meten.

Evaluatie zal verder periodiek ingepland worden, zodat er contact met de uitzendkracht wordt gehouden. Verantwoordelijkheid voor de evaluatie ligt bij Opdrachtnemer.

8. OPZEG/AANZEGTERMIJNEN UITZENDKRACHTEN

- a. De opzeg/aanzegtermijnen worden gevolgd vanuit de ABU CAO.

9. OVERNAME UITZENDKRACHTEN

- a. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met de Uitzendkrachten een dienstverband aan te gaan. Hiervoor zullen geen kosten in rekening gebracht worden, indien de termijn van terbeschikkingstelling hieraan voorafgaand minimaal 1040 gewerkte uren is geweest of dat er 26 weken gewerkt zijn, ongeacht in welke rol dit is geweest.
- b. Indien er sprake is geweest van migratie zullen ook bij een kortere voorafgaande periode geen extra kosten in rekening gebracht worden.
- c. Indien de Uitzendkracht eerder dan de 1040 uur tewerkstelling of 26 weken na tewerkstelling overgenomen wordt, geldt dat er 25% van het uurtarief wordt doorgefactureerd tot maximaal 1040 uur vanaf begin tewerkstelling.
- d. Bepaalde tijd overeenkomsten zullen altijd gerespecteerd worden.

10. PLANNING VAN UITZENDKRACHTEN

- a. Mogelijk voorstel van Opdrachtnemer beoordeeld vanuit inschrijving/offerte Aanbieder wordt opgenomen en is leidend.
- b. Eerder voorgestelde of te werk gestelde Uitzendkrachten dienen in pool op functieniveau geregistreerd te worden door Opdrachtnemer. Deze moet ten tijde van nood gebruikt worden om op korte termijn een Aanvraag Uitzendkrachten te voorzien.
- c. De inzet van de Uitzendkrachten dient maximaal flexibel te zijn. Opdrachtgever wenst de maximaal mogelijke flexibele periode te kunnen benutten. Dus indien er bepaalde tijdscontracten worden gegeven, dient hier rekening mee gehouden te worden.

11. ZIEKTE

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Uitzendkrachten zich ziekmelden bij de Opdrachtgever én Opdrachtnemer verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. De Opdrachtnemer neemt het initiatief richting Opdrachtgever of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is.

- a. Melding 1^e ziektedag voor 9.00 uur bij Opdrachtgever.
- b. Opdrachtnemer regelt na overleg met Opdrachtgever vervanging binnen 10 werkdagen, indien mogelijk. en wenselijk.
- c. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over status zieke Uitzendkrachten.
- d. Opdrachtnemer voert gedegen beleid richting zieke Uitzendkrachten, beschreven procedures in offerte dienen te worden gevolgd.

12. OPLEIDING VAN UITZENDKRACHTEN

Opleidingsplan

- a. Voorwaarde is dat de minimale reservering in de kostprijs voor training en opleiding ingezet wordt t.b.v. Opdrachtgever. Op basis van de samenwerking zal door Opdrachtnemers geïnventariseerd worden welke behoefte Opdrachtgever heeft en wat zij hiervoor adviseren.
- b. Voorstel opleidingsplan door Opdrachtnemer na eerste drie maanden van samenwerking.
- c. Opdrachtnemers en Opdrachtgever zullen een jaarlijks opleidingsplan opstellen. Dit wordt tijdens de implementatie en gedurende de samenwerking tussen partijen afgestemd.
- d. De reservering voor training en opleiding ad. 1,02% (indien afwijkend in de kostprijs opgenomen, geldt het percentage uit de kostprijs) dient in rapportages als cumulatieven aangeleverd te worden. De totale opbouw van de reservering dient aangewend te worden voor de Uitzendkrachten die te werk gesteld worden bij de Opdrachtgever, zij wil de betaalde gelden voor haar organisatie ingezet hebben.

13. ORGANISATIE, COMMUNICATIE EN OVERLEG

Contactpersoon Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer dient één medewerker aan te wijzen als contactpersoon (regio- of accountmanager) voor Opdrachtgever. De accountmanager zal, met name op beleidsmatig strategisch niveau, voor Opdrachtgever het aanspreekpunt zijn. Daarnaast dient de accountmanager beschikbaar te zijn voor onderwerpen die Opdrachtgever met de vestigingsmanager(s) van de Opdrachtnemer kan of wil bespreken. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen. De Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren vanaf 8.30 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever.

Tactisch overleg

Viermaandelijks zal overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Onderwerp van gesprek zullen o.a. zijn de rapportages van Opdrachtnemer, voor zover bekend de toekomstige behoefte aan tijdelijk personeel door Opdrachtgever, speciale acties van Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever. Initiatief ligt bij Opdrachtnemer. Tactisch en Strategisch overleg kunnen samenvallen.

Van de bijeenkomst worden door Opdrachtnemer notulen opgemaakt die binnen 10 werkdagen na de bijeenkomst ter vaststelling worden voorgelegd aan Opdrachtgever.

14. COMMUNICATIEMATRIX

Communicatiematrix is richtlijn en kan anders ingericht worden in gezamenlijk overleg.

Contactpersoon	Gesprekspartner Opdrachtgever	Agendapunten (Gebaseerd op SLA/KPI's)	Frequentie
Strategisch			
Accountmanager e/o Regiomanager van de 2 Opdrachtnemers	Contracteigenaar HRM Contractadviseur Inkoop en optioneel Interne klant.	Wederzijdse ontwikkelingen en innovaties op gebied van arbeidsmarkt	Jaarlijks
		HR Beleid	
		HR Strategie	
		Evaluatie samenwerking	
		Communicatie	
		Contractuele afspraken adhv management rapportage en eventuele verbetervoorstellen	
		Kostenbesparingsvoorstellen	
		Kostprijsveranderingen	
Tactisch			
Accountmanager e/o Regio Manager van de Opdrachtnemers	Contracteigenaar HRM Contractadviseur Inkoop Optioneel grootste Aanvragers Opdrachtgever	Communicatie, managementrapportage, Samenwerking en mogelijke verbeteringen	3 keer per jaar
		Evaluatie samenwerking obv prestatie- indicatoren	
		Strategiebepaling	
		Uitnutten contract door Opdrachtnemers	
		Klachtenbehandeling	
		Marktontwikkelingen en arbeidsvisie	
		Wervingsplan	
		Opleidingsplan	
		Wederzijdse ontwikkelingen in organisatie	
Opdrachtnemer	Contractbeheerder Grootste Aanvragers OG	Administratieve processen (facturatie, NEN Certificaat, zero defect etc)	Halfjaarlijks
Opdrachtnemer	HR	Handboek werkwijze en functieprofielen update	Halfjaarlijks
Operationeel			
Opdrachtnemer	Aanvragers en adm. medewerker HRM	Operationele zaken ten aanzien van het aanvraag proces & voorzien van de Aanvragen Uitzendkrachten	Per kwartaal of naar behoefte
Account- verantwoordelijken	Inlenende afdeling	Gecombineerd bezoek ivm Arbo en veiligheid (werkplekanalyse)	Jaarlijkse update

2 bureaus			
Account-verantwoordelijke per bureau	Adm. contactpersoon HRM en aanvrager	4 weken voor overgang Kandidaat naar andere fase mogelijkheden bespreken	Naar behoefte
Account-verantwoordelijke per bureau	Aanvrager e/o Contractmanager Inkoop	Eventuele klachtenafhandeling	
Account-verantwoordelijke per bureau	Aanvragers	Evaluatie per bureau over uitgezonden Uitzendkrachten op basis van identiek evaluatie formulier.	Na 1e 2 werkdagen Na 2 weken en 13 weken

15. ADMINISTRATIE

Opdrachtbevestiging

- De opdrachtbevestiging dient te worden verstrekt aan de opgegeven contactpersoon.
- De opdrachtbevestiging bevat de persoonsgegevens van de Uitzendkracht, contractvorm, CAO fasering, uurloon, het Opdrachtgevertarief alsmede de duur van de opdracht. Een bewijs registratie identiteitsbewijs wordt aangetoond aan de Opdrachtgever, indien hierom verzocht wordt. Richtlijnen van de AVG worden uiteraard gerespecteerd.

Geheimhoudingsverklaring

- Deze integriteits- en geheimhoudingsverklaring wordt verstrekt door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase en dient door alle te werk gestelde Uitzendkrachten te worden ondertekend. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk en dient Opdrachtnemer deze te bewaren in dossier Uitzendkracht.

Algemene regels omtrent veiligheids- en gedrags- en huisregels

- Deze wordt verstrekt door de Opdrachtgever en dient door alle te werk gestelde Uitzendkrachten te worden ondertekend. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up to date houden van de gegevens, Opdrachtgever dient medewerking te verlenen.

Verklaring omtrent gedrag (VOG)

- Indien van toepassing, worden de kosten door Opdrachtgever gedragen.

Identiteitsbewijs en tewerkstellingsvergunning

- Opdrachtnemer verplicht zich om het identiteitsbewijs en de tewerkstellingsvergunning op geldigheid te controleren en de registratie van deze documenten te verstrekken aan de Opdrachtgever, indien hierom gevraagd wordt, voor Vreemdelingen gelden de richtlijnen zoals wettelijk bepaald. Aard, nummer en geldigheidsduur van het identiteitsbewijs volstaat.

Urendecaraties

- Urendecaraties zullen op een eenduidige manier geaccordeerd worden, in de portal van de Opdrachtnemer door de Aanvragers. Waardoor er bij de Opdrachtnemer automatisch een factuurstroom wordt gegenereerd.
- Tariefstelling gebaseerd op de juiste inschaling loongebouw, wijzigingen tarief alleen mogelijk na

akkoord Opdrachtgever. Denk hierbij aan wijziging van de lonen, kostprijs/omrekenfactor.

16. FACTURATIE

- a. Opdrachtnemer zal wekelijks factureren, dit geldt voor alle Uitzendkrachten.
- b. Facturen kunnen uitsluitend worden ingediend na levering en acceptatie van de opdracht door Opdrachtgever.
- c. Betaling van de factuur, inclusief BTW zal plaatsvinden binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur indien die voldoet aan de wettelijke eisen en de standaard factuureisen van het Participatiefonds. en voldoende is gespecificeerd en er geen sprake is van een betwiste factuur.
- d. De factuur voldoet aan de factuureisen indien deze minimaal de onderstaande standaard factuureisen (e) en inhoudelijke gegevens (f) voor de verificatie vermeldt.
- e. Standaard factuureisen van het Participatiefonds:
 - Contractnummer uit de opdrachtbrief;
 - Factuurnummer Opdrachtnemer en factuurdatum;
 - BTW-nummer van Opdrachtnemer;
 - BTW-bedrag;
 - IBAN nummer;
 - KvK nummer.
- f. Inhoudelijke gegevens voor de verificatie:
 - Op één factuur maar 1 Uitzendkracht voorzien van een opdrachtnummer vermelden;
 - Kostenplaatsnummer is Contractnummer;
 - Naam Uitzendkracht;
 - Aantal gefactureerde uren per weeknummer;
 - Reiskosten en/of overige voor Opdrachtgever van toepassing zijnde vergoedingen;
 - Elke factuur die niet voldoet aan de factuureisen (e en f) zal aan Opdrachtnemer worden geretourneerd en dus niet door Opdrachtgever worden verwerkt en uitbetaald. Er is dan eveneens sprake van een betwiste factuur. Indien Opdrachtgever overgaat op e-facturering dienen facturen aan de hieraan gestelde eisen te voldoen;
 - De facturen voor het Participatiefonds. mailen naar factuurverwerking@vfpf.nl;
 - Factuur dient gemaild te worden in PDF format, inclusief specifiek contractnummer dat gekoppeld is aan een unieke Uitzendkracht. Hierbij dienen de individuele facturen per unieke mail gestuurd te worden (dus per mail, één factuur);
 - factuurdatum is ontvangdatum factuur bij digitaal indienen.

17. KPI'S, EVALUATIE EN CONTRACTMANAGEMENT

Opdrachtgever wenst met behulp van de KPI's (key performance indicators = prestatie-indicatoren) de geleverde prestaties van de Opdrachtnemer periodiek te toetsen. Voor Opdrachtgever is van belang te kunnen meten in hoeverre het inhuurproces, dat wil zeggen het daadwerkelijk komen tot een geschikte Kandidaat voor een Aanvraag Uitzendkrachten, effectief is verlopen, wat daarbij uiteindelijk de afgeleverde kwaliteit is van de Kandidaat en in hoeverre dit overeenstemt met hetgeen is gevraagd.

a. Contractmanagement met KPI's:

- Opdrachtgever zal o.b.v. KPI's ten minste éénmaal per drie maanden toetsen of Opdrachtnemer voldoet aan de gevraagde prestatie.
- Opdrachtgever zal o.b.v. KPI's prestaties toetsen, en hierbij is het voor Opdrachtgever van belang te kunnen meten in hoeverre het inhuurproces (dat wil zeggen het daadwerkelijk komen tot een geschikte Kandidaat voor een Aanvraag tijdelijke inhuur), effectief is verlopen, wat daarbij uiteindelijk de afgeleverde kwaliteit is van de Kandidaat en in hoeverre dit overeenstemt met hetgeen is gevraagd.

b. Evaluatie:

Gedurende de contractperiode zal **jaarlijks** evaluatief overleg plaatsvinden tussen vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien besproken managementinformatie of onderwerpen niet voldoen aan de afspraken, dan zal er gevraagd worden om een plan van aanpak met verbetervoorstel. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde. De SLA zal als uitgangspunt worden genomen voor o.a. de volgende aandachtspunten:

1. Tevredenheid interne Opdrachtgevers/ contactpersonen Opdrachtgever, klanttevredenheidstoets.
2. Marktconformiteit tarieven en wettelijke wijzigingen reserveringen kostprijs; Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken.
3. Managementrapportage, financiële rapportages en toelichting.
4. Klachtenregistratie en -behandeling.
5. Functioneren Accountmanager en aanspreekpunten.
6. Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie.
7. Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en adequate aanbevelingen).
8. Van de bijeenkomst worden door Opdrachtnemer notulen opgemaakt die binnen 14 werkdagen na de bijeenkomst ter vaststelling worden voorgelegd aan Opdrachtgever.

Prestatie-indicator	Omschrijving/formule	Minimale waarde
Reactietijd	Binnen 24 uur terugkoppeling status aanvraag	100%
Voorzienings/vervullings Percentage	Aantal vervulde Aanvragen Uitzendkrachten Aantal uitgezette Aanvragen Uitzendkrachten per periode	95%
Opkomstpercentage	Totale opkomst Uitzendkrachten 1 ^e dag/ Totaal te starten Uitzendkrachten	95%
Verloop (gewenst/ongewenst)	Aantal uitgestroomde Uitzendkrachten (op eigen verzoek, verzoek Opdrachtgever of niet op komen dagen)/ Totaal aantal werkende Uitzendkrachten	7,5%
Beoordeling Uitzendkracht	Aantal positieve beoordelingen/ Totaal aantal beoordelingen	95%
Beoordeling Opdrachtnemer (tool Opdrachtnemer)	Beoordeling van Opdrachtnemer door de Uitzendkrachten: Aantal positieve beoordelingen/ totaal aantal beoordelingen	7
Beoordeling Opdrachtnemer (tool Opdrachtnemer)	Beoordeling van de Opdrachtnemer door de inhurende managers. Aantal positieve beoordelingen/totaal aantal beoordelingen	7
Beoordeling Uitzendkrachten door Opdrachtgever (tool Opdrachtnemer)	Aantal positieve beoordelingen/totaal aantal beoordelingen	7
Klachten	Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever en de aard van de klacht; gespecificeerd naar klachten die geuit zijn door Uitzendkrachten en klachten die geuit zijn door Opdrachtgever. Daarbij dient aangegeven te worden welke opvolging aan de klacht is gegeven.	Aantal klachten gespecificeerd per categorie
Factuurfouten	Aantal incorrecte of onvolledige facturen/ Totaal aantal facturen	2%
Klanttevredenheidstoets	Tevredenheid Opdrachtgever en Uitzendkracht	Min. 1x jaar

N.B. Opdrachtnemer kan alleen beoordeeld worden op bovenstaande KPI's indien de Opdrachtgever een redelijk inleenvolume houdt, Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting.

18. MANAGEMENTRAPPORTAGE

- a. Standaard format, gezamenlijk vast te stellen tijdens implementatie.
- b. Opdrachtnemer verzorgt performance rapportage, mits de rapportage uitvraag niet in strijd is met de A.V.G.
- c. Opdrachtnemers verstrekken per bureau een arbeidsuren overzicht rechtstreeks aan Opdrachtgever.
- d. De Opdrachtnemer rapporteert, in digitale vorm (per e-mail), kosteloos per maand of 4 weken (4-4 wekelijks) en per kwartaal (13 weken) en per kalenderjaar aan Opdrachtgever. Deze rapportages dienen binnen een maand na afloop van de gerapporteerde periode beschikbaar te worden gesteld.

Rapportage voldoet aan:

- Uitzendkrachten per functieniveau.
- Aantal Uitzendkrachten per contractnummer en kostenplaats (afdeling).
- Het aantal gewerkte uren regulier/overtoeslag per Uitzendkracht, cumulatief en per periode.
- Duur dienstverband, aantal gewerkte uren + fase + kostenplaats.
- Naam van Opdrachtnemer.
- Naam en functie van de Uitzendkracht.
- Naam van de afdeling.
- Naam van de Aanvrager bij Opdrachtgever.
- Uurloon, tarief en omrekenfactor per Uitzendkracht.
- Gemiddelde bruto-uurloon.
- Gemiddeld tarief.
- Totaal ingeleende uren totaal voor Fase A, B, C uitgesplitst.
- Gemiddeld aantal gewerkte uren per Uitzendkracht.
- Totaal aantal verlengd uitzenduren en kosten, uitgesplitst in risicogroep 1 en 2, idem voor alle andere soorten uren (regulier, vakantiekrachten, onregelmatig etc.).
- Bij indiensttreding, dient op persoonsniveau het arbeidsverleden te worden verstrekt, inclusief het aantal ziekmeldingen indien mogelijk conform richtlijn A.V.G. en noodzakelijk voor het bepalen van het aantal ketens. Dit in het kader van opvolgend werkgeverschap.

Een overzicht van prestatie-informatie met daarin o.a.:

- Het aantal en de aard (functie, functienaam en schaalniveau) van de ontvangen Aanvragen Uitzendkrachten per afdeling van de Opdrachtgever.
- Datum Aanvragen Uitzendkrachten.
- Gemiddelde reactietermijn van Cv's.
- Aantal en percentage geslaagde plaatsingen ten opzichte van het aantal Aanvragen Uitzendkrachten en door welke Opdrachtnemer aanvraag vervuld is.
- Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever en de aard van de klacht.
- Het aantal incorrecte facturen.

-
- Overige SLA-indicatoren mogelijk in latere fase vast te stellen.

19. ADDITIONELE DIENSTEN DIE KOSTELOOS INGEZET WORDEN

(AANBOD VANUIT INSCHRIJVING)