

Inhoudsopgave

1.	Werven van Flexibele arbeidskrachten	1
2.	Selecteren van Flexibele arbeidskrachten	2
3.	Aanbiedingsprocedure	2
4.	Opdrachtbevestiging (uitzendbevestiging/Nadere Overeenkomst)	2
5.	Informatie en instructie Flexibele arbeidskrachten (Dossier vastlegging)	3
6.	Introductie van Flexibele arbeidskrachten	3
7.	Functie en beloning	3
8.	Opzegtermijnen Flexibele arbeidskrachten	4
9.	Overname Flexibele arbeidskrachten	4
10.	Pool van Flexibele arbeidskrachten	4
11.	Ziekte	4
12.	Opleiding van Flexibele arbeidskrachten	4
13.	Organisatie, communicatie en overleg	5
14.	Communicatiematrix	6
15.	Administratie	7
16.	Facturatie	7
17.	KPI's, evaluatie en contractmanagement	7
18.	Managementrapportage	9
19.	(Additionele) diensten die kosteloos ingezet worden (aanbod vanuit inschrijving)	10

1. Werven van Flexibele arbeidskrachten

Aanvraagprocedure

- a. Uitgangspunt is dat de Aanvrager gebruik maakt van het aanvraagformulier van Opdrachtgever via het intranet. Op deze manier ontvangen Opdrachtnemers tegelijkertijd de Aanvraag Flexibele arbeid. Een Aanvraag Flexibele arbeid dient met spoed behandeld te worden indien het een spoedaanvraag betreft, dit zal vooraf worden aangegeven. Een spoedaanvraag dient binnen 3 werkdagen te zijn voorzien van een geschikte Kandidaat. 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 van de Aanvraag Flexibele arbeid bij derden. Opdrachtgever mag onder geen beding hinder ondervinden aan vertraging van het handmatig uitzetten van de Aanvraag Flexibele arbeid bij de andere Opdrachtnemer;
- b. De intentie van de Aanvrager is dat zij in de Aanvraag Flexibele arbeid aangeeft wanneer de gesprekken eventueel ingepland worden en wanneer de (voorgestelde) Kandidaat uiterlijk terugkoppeling krijgt;
- c. De Aanvrager geeft een tijd/dag aan voor een telefonische of teamsmeeting, zodat de Opdrachtnemers tegelijkertijd vragen kunnen stellen en kunnen leren van elkaars vragen.
- d. De Opdrachtnemer heeft de verplichting altijd de andere Opdrachtnemer te informeren, indien de Aanvrager, zelf contact zoekt met één van de Opdrachtnemers. Opdrachtnemer mag dus niet zelfstandig de Aanvrager contacten om door te vragen over de Aanvraag, hier dient de andere Opdrachtnemer van op de hoogte te zijn en aangesloten te worden zodat Aanvrager eenmalig de additionele informatie hoeft te verstrekken;
- e. Beide Opdrachtnemers registreren de Aanvragen en voorgestelde kandidaten in een overzicht en verstrekken dit op verzoek aan Opdrachtgever;
- f. Flexibele arbeidskrachten zullen te allen tijde worden geworven op basis van de door Opdrachtgever geaccordeerde en/of verstrekte functieprofielen en selectiecriteria;
- g. Opdrachtgever dient een volledig functieprofiel (functie dient gekoppeld aan het functiehuis van de provincies), wensen, salarisindicatie op basis van inschaling loonschaal, (Aanvrager geeft het minimum en het maximum van de schaal aan) startdatum, duur Nadere Overeenkomst, kostenplaatsnummer en naam afdeling op te geven bij het uitzetten van de Aanvraag;
- h. Reactietijd van Opdrachtnemers op ontvangst van Aanvraag Flexibele arbeid en het aangeven van de verwachting van vervulling binnen vier (4) werkuren na uitzetten van de Aanvraag Flexibele arbeid;
- i. Opdrachtnemers doen zelf de aanbiedingen richting Aanvrager. Na eerste selectie koppelt de Aanvrager rechtstreeks terug aan de Opdrachtnemers;

- j. Opdrachtnemers committeren zich aan 95% voorzien van alle Aanvragen Flexibele arbeid. Voorzien betekent dat de Aanvragen Flexibele arbeid door de Opdrachtnemers voorzien worden, dus het daadwerkelijk starten van een Flexibele arbeidskracht. Het voorzieningspercentage is gebaseerd op twee Opdrachtnemers, gezamenlijk zijn de Opdrachtnemers verantwoordelijk voor het voorzieningspercentage;
- k. Indien de Aanvragen Flexibele arbeid niet voorzien worden door één van de Opdrachtnemers, heeft Opdrachtgever de mogelijkheid de Aanvraag bij derden uit te zetten. Hierover dienen Opdrachtnemers te worden geïnformeerd.

Wervingsplan

- l. Opdrachtnemers stellen gezamenlijk of individueel een wervingsplan op. In een rapportage zal de Opdrachtnemer de status van de wervingsacties inzichtelijk maken. Opdrachtnemer deelt op verzoek het wervingsplan met Opdrachtgever en zal indien noodzakelijk frequent (zie communicatiemix) een update verzorgen. Verder afstemming zal tijdens de implementatie plaatsvinden;
- m. Het wervingsplan wordt op kwartaalbasis geëvalueerd met Opdrachtgever (zie communicatiematrix).

2. Selecteren van Flexibele arbeidskrachten

Onderstaand is een overzicht opgenomen van de te hanteren selectiecriteria:

- a. Selecteren van Flexibele arbeidskrachten met behulp van tools en testen om het functieniveau te bepalen;
- b. Opvragen van een referentie (minimaal één (1) referentie), zie aanvullend punt 2f;
- c. Selectie op basis van de opgegeven functiespecificaties;
- d. Nederlands in woord en geschrift zeer goed;
- e. Flexibele arbeidskracht is gecontroleerd op de vereiste diploma's/ certificaten;
- f. Flexibele arbeidskracht is gecontroleerd ten aanzien van werkverleden, door tenminste één (1) voormalig werkgever of stagebedrijf te contacteren.

3. Aanbiedingsprocedure

Onderstaand is de procedure opgenomen hoe de aanbidding vorm moet worden gegeven.

- a. Maximaal twee (2) Cv's per Aanvraag en per Opdrachtnemer en voorstellen op basis van een standaard format dat gezamenlijk met partijen wordt opgesteld, deze dient AVG proof te zijn;
- b. Omschrijving van een referentie;
- c. Vermelding van de vereiste diploma's/ certificaten;
- d. Vermelding van kostenplaatsnummer en naam inlenende afdeling;
- e. Salaris (afgestemd op indicatie loonschaal Opdrachtgever);
- f. Reiskosten conform regeling Opdrachtgever;
- g. Functie is altijd besproken met de Kandidaat, alvorens deze wordt voorgesteld bij de Opdrachtgever;
- h. Reguliere Aanvragen Flexibele arbeid dienen binnen drie (3) werkdagen te worden voorzien van passende Cv's. Bij spoed, uitval wegens ziekte of niet voldoen van Flexibele arbeidskrachten op 1^e werkdag of indien Flexibele arbeidskracht binnen één (1) werkdag te werk gesteld moet worden, dient er binnen vier (4) werkuren een passende Kandidaat te worden aangeboden;
- i. De Kandidaat wordt geselecteerd o.b.v. het gevraagde functie profiel, beste passende Kandidaat, het gesprek, etc.
- j. Opdrachtgever dient uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na voorstel reactie te geven op aangeboden Kandidaat;
- k. Opdrachtgever dient uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na aanbod van Kandidaat een gesprek in te plannen, indien van toepassing;
- l. Opdrachtgever dient uiterlijk binnen zeven (7) werkdagen na aanbod Kandidaat, terugkoppeling te geven of Kandidaat doorgaat in de selectieprocedure of niet meer in procedure is.

4. Opdrachtbevestiging (uitzendbevestiging/Nadere Overeenkomst)

Voor iedere ingehuurd Flexibele arbeidskracht dient een Opdrachtbevestiging (Nadere Overeenkomst) te worden verstuurd aan de opdrachtgever en dient minimaal de volgende gegevens te bevatten:

- a. Het kenmerk van de opdracht (omschrijving functie of taak + kostenplaats indien bekend);
- b. Naam Aanvrager (inclusief Directie en Sector);
- c. De betreffende periode;

- d. Naam van de Flexibele arbeidskracht;
- e. Uurtarief;
- f. Voorafgaand aan de opdrachtverstrekking worden de NAW-gegevens van de Flexibele arbeidskracht verstrekt volgens format Opdrachtgever. Daarna volgt instromen en ook terugkoppeling van het opdrachtnummer. Daarna kan de Opdrachtbevestiging worden gemaakt, gevraagde data zal in lijn met richtlijnen AVG zijn.

5. Informatie en instructie Flexibele arbeidskrachten (Dossier vastlegging)

- a. Opdrachtnemer dient voor aanvang van de werkzaamheden de Flexibele arbeidskracht 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 Flexibele arbeidskrachten;
- b. Alle instructies en informatie die verstrekt worden aan de Flexibele arbeidskracht, dient voor "bekend en begrepen" ondertekend te worden door de Flexibele arbeidskracht. Opdrachtnemer dient deze gegevens in file te houden, een dossier per Flexibele arbeidskracht. 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 Flexibele arbeidskrachten

1^e werkdag

- a. Persoonlijke (beschermings)middelen
Indien van toepassing, verstrekt Opdrachtgever alle (beschermings)middelen zelf aan alle Flexibele arbeidskrachten. Informatieboekje (online of hard copy) en informatievoorziening, deze wordt door Opdrachtnemers opgesteld;
- b. Veiligheidsinstructies, verklaring van Flexibele arbeidskracht dat deze niet in aanraking is geweest met justitie, "integriteitsverklaring" etc. Alle formulieren dienen voor te werkstelling ondertekend te zijn door de Flexibele arbeidskrachten;
- c. Opdrachtnemer verplicht zich om altijd een up to date werkplekanalyse te verstrekken aan haar Flexibele arbeidskrachten 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;
- d. Opdrachtgever dient volledige medewerking te geven indien er om specifieke informatie voor het informatieboekje wordt gevraagd.

7. Functie en beloning

- a. Voor aanvang van de NOVK verstrekt Opdrachtgever de omschrijving van de door de Flexibele arbeidskracht uit te oefenen functie. Op verzoek van Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever eveneens de bijbehorende inschaling in de beloningsregeling van Opdrachtgever. De beloning van de Flexibele arbeidskracht, daaronder mede begrepen eventuele toeslagen en kostenvergoedingen, wordt vastgesteld conform de CAO en de van toepassing zijnde wet- en regelgeving, zulks aan de hand van de door Opdrachtgever verstrekte functieomschrijving.
- b. Indien op enig moment blijkt dat die functieomschrijving en de bijbehorende inschaling niet overeenstemmen met de werkelijk door de Flexibele arbeidskracht uitgeoefende functie, zal Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onverwijld de juiste functieomschrijving met bijbehorende inschaling aanreiken. De beloning van de Flexibele arbeidskracht zal opnieuw worden vastgesteld aan de hand van de nieuwe functieomschrijving. De functie en/of inschaling kan tijdens de NOVK worden aangepast, indien de Flexibele arbeidskracht op die aanpassing in redelijkheid aanspraak maakt met een beroep op wet- en regelgeving of de CAO. Indien de aanpassing leidt tot een hogere of lagere beloning, corrigeert Opdrachtnemer de beloning van de Flexibele arbeidskracht én het Opdrachtgevertarief dienovereenkomstig.

- c. Tariefstelling gebaseerd op de juiste inschaling loonbouw, wijzigingen Opdrachtgevertarief alleen mogelijk na akkoord Opdrachtgever. Denk hierbij aan wijziging van de lonen, Kostprijs/Omrekenfactor. Zie Programma van Eisen (bijlage 7) en Prijzenblad (bijlage 8).

8. Opzegtermijnen Flexibele arbeidskrachten

- a. De opzegtermijnen worden gevolgd vanuit de ABU CAO.

9. Overname Flexibele arbeidskrachten

- a. Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd rechtstreeks met de Flexibele arbeidskrachten een dienstverband aan te gaan. Hiervoor zullen geen kosten in rekening gebracht worden, indien de termijn van Terbeschikkingstelling hieraan voorafgaand minimaal vijfhonderdtwintig (520) gewerkte uren is geweest. Indien er sprake is geweest van Migratie zullen ook bij een kortere voorafgaande periode geen extra kosten in rekening gebracht worden;
- b. Indien er minder dan vijfhonderdtwintig (520) uur gewerkt is, is Opdrachtnemer gerechtigd om 25% van het uurtarief voor de resterende uren tot maximaal vijfhonderdtwintig (520) in rekening te brengen;
- c. Bepaalde tijd overeenkomsten zullen in principe gerespecteerd worden, tenzij Opdrachtgever de Flexibele arbeidskracht zelf in dienst neemt.

10. Pool van Flexibele arbeidskrachten

- a. Eerder voorgestelde, goed beoordeelde en/of te werk gestelde Flexibele arbeidskrachten dienen in een pool op functieniveau geregistreerd te worden door de Opdrachtnemer. Deze moet ten tijde van nood gebruikt worden om op korte termijn een Aanvraag Flexibele arbeid te voorzien;
- b. Voor de vacature van projectondersteuner worden (onder meer) studenten van technische opleidingen ingezet, waarbij de eventuele opleidingskosten en het opleidingstraject na goedkeuring door de provincie, voor rekening zijn van de provincie;
- c. De inzet van alle Flexibele arbeidskrachten 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

- a. De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Flexibele arbeidskrachten 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.
- b. Melding 1^e ziekte dag voor 9.00 uur bij Aanvrager;
- c. Opdrachtnemer regelt na overleg met Opdrachtgever vervanging binnen vier (4) uur, indien gewenst en mogelijk;
- d. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over status zieke Flexibele arbeidskrachten;
- e. Opdrachtnemer voert gedegen beleid richting zieke Flexibele arbeidskrachten, beschreven procedures in offerte dienen te worden gevolgd.

12. Opleiding van Flexibele arbeidskrachten

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. De Opdrachtnemer doet een voorstel voor een opleidingsplan na eerste drie (3) maanden van samenwerking;
- c. Opdrachtnemers en Opdrachtgever zullen een jaarlijks opleidingsplan opstellen. Dit betreft soms collectieve opleiding en soms een maatwerk oplossing, ook afhankelijk van het SPO (Strategische Personeels Ontwikkeling);
- 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 cumulatieve aangeleverd te worden. De totale opbouw van de reservering dient aangewend te worden voor de Flexibele arbeidskrachten 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 (1) 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.

Contractmanagement Opdrachtgever

Bij de provincie worden er verschillende niveaus/rollen onderscheiden:

- Gedelegeerd contracteigenaar – contractmanager van de Raamovereenkomst voor de provincie namens CZ/HRM
- Aanvrager (of: behoeftesteller, inkoper, interne klant, verantwoordelijke sectormanager of diens waarnemer of namens sectormanager gedelegeerde medewerker)

Operationeel overleg

Dagelijks vinden operationele contacten plaats tussen Opdrachtgever (afdelingen) en Opdrachtnemer (intercedenten).

De onderwerpen die hier aan de orde komen, hebben voornamelijk betrekking op Aanvragen Flexibele arbeid, profielen voorgestelde kandidaten en detailafstemmingen ten aanzien van de inzet.

Tactisch overleg

Per kwartaal 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.

Van de bijeenkomst worden door Opdrachtnemer notulen opgemaakt die binnen veertien (14) werkdagen na de bijeenkomst ter vaststelling worden voorgelegd aan Opdrachtgever.

Strategisch overleg

Jaarlijks zal overleg plaatsvinden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Onderwerp van gesprek zijn o.a. de marktontwikkelingen, trends, wetgeving, beleid, relevante rapportages om samenwerking te evalueren op hoofdlijnen.

Van de bijeenkomst wordt door Opdrachtnemer notulen opgemaakt die binnen veertien (14) werkdagen na de bijeenkomst ter vaststelling worden voorgelegd aan Opdrachtgever.

14. Communicatiematrix

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

Contactpersoon Opdrachtnemer	Gesprekspartner Opdrachtgever	Agendapunten (Gebaseerd op SLA/KPI's)	Frequentie
Strategisch			
Accountmanager en/of Regiomanager van de Opdrachtnemers	(Gedelegeerd) Contract- Eigenaar HRM, Adviseur Contract- Management (optioneel) en optioneel Interne klant	Wederzijdse ontwikkelingen en innovaties op gebied van arbeidsmarkt	Jaarlijks
		HR Beleid	
		Strategische personeelsplanning	
		Evaluatie samenwerking	
		Communicatie	
		Contractuele afspraken a.d.h.v. management rapportage en eventuele verbetervoorstellen	
		Kostenbesparingsvoorstellen	
		Kostprijsveranderingen	
Tactisch			
Accountmanager e/o Regio Manager van de Opdrachtnemers	Gedelegeerd contract- eigenaar HRM Adviseur Contract- Management (optioneel) Grootste Aanvragers Opdrachtgever	Communicatie, managementrapportage, Samenwerking en mogelijke verbeteringen	Per kwartaal
		Evaluatie samenwerking o.b.v. prestatie- indicatoren	
		Strategiebepaling	
		Uitnutten contract door Opdrachtnemers	
		Klachtenbehandeling	
		Marktontwikkelingen en arbeidsvisie	
		Wervingsplan	
		Opleidingsplan	
		Wederzijdse ontwikkelingen in organisatie	
Opdrachtnemer	Financiën & 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 Flexibele arbeid	Per kwartaal of naar behoefte
Account-verantwoordelijken 3 bureaus	Inlenende afdeling	Gecombineerd bezoek i.v.m. Arbo en veiligheid (werkplekanalyse)	Jaarlijkse update
Account-verantwoordelijke per bureau	Adm. contactpersoon HRM en Aanvrager	Vier (4) weken voor overgang Kandidaat naar andere fase mogelijkheden bespreken	Naar behoefte
Account-verantwoordelijke per bureau	Aanvrager e/o Gedelegeerd contracteigenaar	Eventuele klachtenafhandeling	
Account-verantwoordelijke per bureau	Aanvragers	Evaluatie per bureau over uitgezonden Flexibele arbeidskrachten op basis van identiek evaluatie formulier.	Na 1e twee (2) werkdagen
			Na twee (2) weken En dertien (13) weke

15. Administratie

Opdrachtbevestiging

- a. De Opdrachtbevestiging dient te worden verstrekt aan de opgegeven contactpersoon.
- b. De Opdrachtbevestiging bevat de persoonsgegevens van de Flexibele arbeidskracht, contractvorm, ABU CAO-fasering, uurloon, het Opdrachtgevertarief alsmede de duur van de opdracht. Een bewijs registratie identiteitsbewijs wordt aangetoond aan de Opdrachtgever. Voor de Provincie Noord Holland is dat Service Desk P&O [emailadres op te nemen na gunning]. Er zal altijd gewerkt worden met inachtneming van de richtlijnen van de AVG.

Integriteitsverklaring

- c. Deze integriteitsverklaring wordt verstrekt door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase en dient door alle te werk gestelde Flexibele arbeidskrachten te worden ondertekend. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk en Opdrachtnemer dient deze te bewaren in het dossier van de Flexibele arbeidskracht.

Algemene regels omtrent veiligheids- en milieuvorschriften, gedrags- en huisregels

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

Verklaring omtrent gedrag (VOG)

- f. Voor Flexibele arbeidskrachten is een VOG van toepassing, waarbij de kosten door Opdrachtgever worden gedragen. Zodra duidelijk wordt dat er een medewerker als uitzendkracht bij de provincie gaat werken zorgt Opdrachtnemer ervoor dat er standaard een VOG voor deze medewerker wordt aangevraagd; Zodra deze (originele) VOG er is kan deze door de medewerker ingeleverd worden bij de personeelsadministratie (vestiging Houtplein 3f Haarlem 2" etage Zuid-West kamer 2.12) of verstuurd worden naar de personeelsadministratie van PNH. Tijdens de implementatie wordt er een document verstrekt, waarop aangegeven staat op welke punten de VOG per functie getoetst moet worden.

- g. Justitiële verklaring

Indien de VOG nog niet aanwezig is, voordat de Flexibele arbeidskracht gaat starten, dient Opdrachtnemer een verklaring op te stellen, waarbij Kandidaat aangeeft niet in aanraking geweest te zijn met justitie.

Identiteitsbewijs en tewerkstellingsvergunning.

- h. Opdrachtnemer is verplicht om het identiteitsbewijs en de tewerkstellingsvergunning op geldigheid te controleren en de registratie van deze documenten te verstrekken aan de Service Desk P&O. Voor Vreemdelingen gelden de richtlijnen zoals wettelijk bepaald. Aard, nummer en geldigheidsduur van het identiteitsbewijs volstaat.

Urendeclaraties

- i. Urendeclaraties zullen op een eenduidige manier geaccordeerd worden door de Aanvragers. Urendeclaraties worden digitaal verwerkt, waardoor er automatisch een factuurstroom wordt gegenereerd.
- j. Bij Beheer en Uitvoering dient een aansluiting te zijn van de urenregistratie en een registratie van beide Opdrachtnemers. De directie Beheer en Uitvoering hanteert ten aanzien van het invoeren van uren een intern tijdschrijfsysteem. Dit systeem levert uren output per Flexibele arbeidskracht en wordt ingelezen in het urensysteem van de Opdrachtnemer, zodat Flexibele arbeidskrachten binnen de directie Beheer en Uitvoering maar in één (1) systeem gewerkte uren hoeven te registreren en er minder controleslagen noodzakelijk zijn.

16. Facturatie

Alle vereisten met betrekking tot facturatie is opgenomen in de ROVK.

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 Flexibele arbeid, 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 op basis van KPI's ten minste éénmaal (1x) per drie (3) 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 Flexibele arbeid), 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, zal er gevraagd worden om een plan van aanpak met verbetervoorstellen. 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;
3. Evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;
4. Managementrapportage, financiële rapportages en toelichting;
5. Klachtenregistratie en -behandeling;
6. Functioneren Accountmanager en aanspreekpunten;
7. Klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie;
8. Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en adequate aanbevelingen).
9. Van de bijeenkomst worden door Opdrachtnemer notulen opgemaakt die binnen 14 werkdagen na de bijeenkomst ter vaststelling worden voorgelegd aan Opdrachtgever.

c. Klanttevredenheidstoets

Om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de uitvoering van de Raamovereenkomst houdt Opdrachtgever een (jaarlijkse) klanttevredenheidsmeting onder de Aanvragers. De tevredenheidsmeting is een outputmeting, waarbij de Aanvragers wordt gevraagd een rapportcijfer te geven voor de verschillende aspecten van de dienstverlening. Het resultaat van de tevredenheidsmeting geeft o.a. informatie over de verrichte diensten, de kwaliteit van de uitvoering en de omstandigheden waarbinnen de uitvoering plaatsvindt. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht alle medewerking te verlenen bij het uitvoeren van deze klanttevredenheidstoetsen. Opdrachtgever zal in overleg met de Opdrachtnemer de klanttevredenheidstoets uitwerken, zodat de dienstverlening en de performance van de Opdrachtnemer getoetst kan worden gedurende de contractperiode.

Prestatie-indicator	Omschrijving/formule	Minimale waarde
Reactietijd	Binnen 4 uur terugkoppeling status Aanvraag	100%
Voorzienings/vervullings Percentage	Aantal vervulde Aanvragen Flexibele arbeid/ Aantal uitgezette Aanvragen Flexibele arbeid per periode	95%
Opkomstpercentage	Totale opkomst Flexibele arbeidskrachten 1 ^e dag/ Totaal te starten Flexibele arbeidskrachten	99%
Verloop (gewenst/ongewenst)	Aantal uitgestroomde Flexibele arbeidskrachten (op eigen verzoek, verzoek Opdrachtgever of niet op komen dagen)/ Totaal aantal werkende Flexibele arbeidskrachten	7,5%
Beoordeling Flexibele Arbeidskrachten	Aantal positieve beoordelingen/ Totaal aantal beoordelingen	98%
Beoordeling Opdrachtnemer (tool Opdrachtnemer)	Beoordeling van Opdrachtnemer door de Flexibele arbeidskrachten: Aantal positieve beoordelingen/ totaal aantal beoordelingen	7,5
Beoordeling Opdrachtnemer (tool Opdrachtnemer)	Beoordeling van de Opdrachtnemer door de inhurende managers. Aantal positieve beoordelingen/totaal aantal beoordelingen	7,5
Beoordeling Flexibele arbeidskrachten door Opdrachtgever (tool Opdrachtnemer)	Aantal positieve beoordelingen/totaal aantal beoordelingen	7,5
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 Flexibele arbeidskrachten 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%
Verloop vestigingsbezetting	Aantal wisselingen van contactpersoon op jaarbasis	Max. 1
Klanttevredenheidstoets	Tevredenheid Opdrachtgever en Flexibele arbeidskracht	Min. 1x jaar

18. Managementrapportage

- Standaard format, gezamenlijk vast te stellen tijdens implementatie.
- Opdrachtnemer verzorgt performance rapportage, mits de rapportage uitvraag niet in strijd is met de A.V.G.
- Opdrachtnemers verstrekken per bureau een arbeidsuren overzicht rechtstreeks aan Opdrachtgever.
- De Opdrachtnemer rapporteert, in digitale vorm (per e-mail), kosteloos per maand of per 4 weken (4-4-4-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:

- Flexibele arbeidskrachten per functieniveau;
- Aantal Flexibele arbeidskrachten per kostenplaats (sector en/of afdeling);

BIJLAGE 9 – Service Level Agreement
Behorende bij ROVK Inhuur Flexibele arbeidskrachten
Tendernummer 435322
PNH kenmerk 1983341

- Het aantal gewerkte uren regulier/over/toeslag per Flexibele arbeidskracht, cumulatief en per periode;
- Duur dienstverband, aantal gewerkte uren + fase + kostenplaats;
- Naam van Opdrachtnemer;
- Naam en functie van de Flexibele arbeidskracht;
- Naam van de Directie en Sector;
- Uurloon, tarief en Omrekenfactor per Flexibele arbeidskracht;
- 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 AVG 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 Flexibele arbeid per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever;
- Datum Aanvragen Flexibele arbeid;
- Gemiddelde reactietermijnen;
- Aantal en percentage geslaagde plaatsingen ten opzichte van het aantal Aanvragen Flexibele arbeid 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)

Nog toevoegen na gunning.