

Bijlage H SLA Algemeen Uitzenden**Perceel 1****Inhoudsopgave**

1.	Uitgangspunten van de dienstverlening	1
2.	Aanvraagproces.....	1
3.	Werving van Flexibele Arbeidskrachten.....	2
4.	Selectie en voorstellen van Flexibele Arbeidskrachten	2
5.	Informatie en administratie Flexibele Arbeidskrachten	3
6.	Introductie van Flexibele Arbeidskrachten	5
7.	Evaluatie en beoordeling	5
8.	Poolmanagement en inzet van Flexibele Arbeidskrachten	6
9.	Prestatie-indicatoren (K.P.I.'s)	6
10.	Additionele diensten die kosteloos ingezet worden	9

Door indiening en ondertekening van de UEA stemt Inschrijver in met de inhoud van dit document conform de laatste Nota van Inlichtingen.

Definitieve versie wordt vastgesteld op basis van input offerte Opdrachtnemer. Alle overeengekomen afspraken van data dienen te voldoen aan de AVG.

N.B. overal waar u in dit document Flexibele Arbeidskrachten leest, betreft dat Flexibele Arbeidskrachten uitzenden.

1. Uitgangspunten van de dienstverlening

- a. Opdrachtnemer is in staat en bereid om voor alle voorkomende functies in het functiegebouw van de CAO SGO (Samenwerkende Gemeentelijke Organisaties) tot en met schaal 8 Flexibele Arbeidskrachten op basis van uitzenden ter beschikking te stellen.
- b. Pools; Opdrachtnemer is bereid en in staat pools te vormen voor Flexibele Arbeidskrachten bij Opdrachtgever.
- c. Opdrachtnemer van perceel 2 van de Raamovereenkomst is back up Opdrachtnemer voor uitzenden perceel 1 van de Raamovereenkomst en andersom.
- d. Opdrachtnemer dient de Aanvraag bij de back up Opdrachtnemer uit te zetten, indien zij gedurende of na de reactietijd inschat dat zij de Aanvraag niet kan voorzien.
- e. Vakantiekrachten of reguliere krachten; kunnen vaak al eerder werkzaam geweest zijn bij Opdrachtgever, worden aangedragen door de Opdrachtgever. Zij zullen opnieuw solliciteren naar de openstaande vacature en zich inschrijven bij de Opdrachtnemer. Het aandragen van kandidaten door Opdrachtgever zijn voorkeurskandidaten en worden tegen een lagere omrekenfactor gefactureerd aan Opdrachtgever.

2. Aanvraagproces

- a. Opdrachtnemer ontvangt Aanvraag Flexibele arbeid per mail.
- b. Aanvraag Flexibele arbeid dient met spoed behandeld te worden indien het een spoedaanvraag betreft, dus een Aanvraag die per ommegaande vervuld dient te worden.
- c. Als Opdrachtnemer inschat dat de kans minimaal is om te voorzien, dient er specifieke actie ondernomen te worden. Dit kunnen extra wervingsacties (zie wervingsplan) zijn.
- d. Opdrachtgever dient volledig functieprofiel en -wensen, salarisindicatie op basis van inschaling loonschaal, startdatum, duur Nadere Overeenkomst, kostenplaats en naam afdeling op te geven bij het uitzetten van de Aanvraag.
- e. Opdrachtnemer kan rechtstreeks communiceren met de Vacaturehouder.

Bijlage H SLA Algemeen Uitzenden**Perceel 1**

- f. Reactietijd op ontvangst van Aanvraag Flexibele arbeid en het aangeven van de verwachting van vervulling, dient binnen **4 werkuren na uitzetten van de Aanvraag Flexibele arbeid** aangegeven te worden bij de Vacaturehouder.

3. Werving van Flexibele Arbeidskrachten

- a. Flexibele Arbeidskrachten worden te allen tijde geworven op basis van de door Opdrachtgever geaccordeerde en/of verstrekte functieprofielen en selectiecriteria.
- b. Vacaturehouder dient een volledig functieprofiel en wensen, salaris indicatie op basis van inschaling loonschaal, startdatum, duur opdracht, naam afdeling op te geven bij het uitzetten van een nieuwe Aanvraag.
- c. Opdrachtnemer zet de Aanvraag uit bij de back-up Opdrachtnemer van perceel 2, als er verwacht wordt dat de Aanvraag niet kan worden voorzien.
- d. Bij niet volledig voorzien van de Aanvragen Flexibele arbeid heeft Opdrachtgever zelf de mogelijkheid om de Aanvraag Flexibele arbeid bij derden uitzetten, indien Opdrachtnemer geen 95% vervulling van de Aanvragen Flexibele arbeid realiseert.

Wervingsplan

- e. Indien Aanvragen niet 95 % voorzien worden, stelt Opdrachtnemer een wervingsplan op en bespreekt deze met Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert de status van de wervingsacties en maakt het inzichtelijk. Opdrachtnemer deelt op verzoek het wervingsplan met Opdrachtgever en verzorgt op de afgesproken tijden een update. Er worden geen kosten doorbelast voor dit wervingsplan en/of de activiteiten van werving. Een en ander wordt tijdens implementatie met elkaar afgestemd.
- f. Werving dient met algoritmes en innovatieve werkwijze te gebeuren. Er kunnen campagnes gevoerd worden met doelgroep marketing op socials zoals bijvoorbeeld Snapchat, Instagram, LinkedIn. Maar ook vacatures plaatsen op bijvoorbeeld vacaturesites, lokale weekbladen, fysieke campagnes of open dagen.
- g. Het wervingsplan wordt op kwartaalbasis besproken met Opdrachtgever.
- h. Wervingsplan wordt na gunning of per opdracht gezamenlijk opgesteld.

4. Selectie en voorstellen van Flexibele ArbeidskrachtenSelectiecriteria

- a. Bij de selectie van geschikte Flexibele Arbeidskrachten kunnen eventueel kosteloze selectie tools en testen op functieniveau ingezet worden, dit zijn tools en testen van de Opdrachtnemer voor de betreffende functie.
- b. Referentie (minimaal 1 referentie) checken.
- c. Selectie van geschikte Flexibele Arbeidskracht vindt plaats op basis van:
 - o De opgegeven functiespecificaties;
 - o Vaardigheden;
 - o Representativiteit;
 - o Beheersing Nederlandse taal, Nederlands in woord en geschrift zeer goed;
- d. Flexibele Arbeidskracht is gecontroleerd op de vereiste diploma's/ certificaten en wordt geregistreerd door Opdrachtnemer in dossier.
- e. Werkverleden en opbouw C.V. Flexibele Arbeidskracht is gecontroleerd en bij onduidelijkheden wordt een voormalig werkgever benaderd.

Aanbiedingsprocedure

- f. Richtlijn 2 Cv's met voorstellen op basis van een standaard format dat gezamenlijk tijdens de implementatie met elkaar wordt ingericht, dit dient AVG proof te zijn.

Bijlage H SLA Algemeen Uitzenden**Perceel 1**

- g. Omschrijving van een referentie.
- h. Vermelding van de vereiste diploma's/ certificaten.
- i. Salaris (afgestemd op indicatie loonschaal Opdrachtgever) en de overige inleners beloningsregelingen die van toepassing zijn. Er geldt een 36-urige werkweek.
- j. Reiskostenvergoeding woon-werk conform regeling Opdrachtgever, zie programma van eisen voor details.
- k. Reguliere Aanvragen Flexibele arbeid dienen **binnen 3 werkdagen** te worden voorzien van passende Cv's.
- l. Opdrachtgever dient uiterlijk **binnen 2 werkdagen na voorstel** reactie te geven op aangeboden Kandidaat.
- m. Opdrachtgever dient uiterlijk **binnen 5 werkdagen na aanbod** van Kandidaat een gesprek in te plannen, indien van toepassing.
- n. Opdrachtgever dient uiterlijk **binnen 7 werkdagen na aanbod** Kandidaat, terugkoppeling te geven of Kandidaat doorgaat in de selectieprocedure of afgewezen wordt.
- o. Bij spoed, uitval wegens ziekte of niet voldoen van Flexibele Arbeidskrachten op 1e werkdag of indien Flexibele Arbeidskracht binnen 1 werkdag te werk gesteld moet worden, dient er, indien mogelijk en op verzoek van Opdrachtgever, **binnen 4 werkuren** een passende Kandidaat te worden aangeboden.
- p. Indien bovenstaande niet werkbaar is voor een vacaturehouder kunnen, indien gewenst door Opdrachtgever, andere afspraken gemaakt worden, hiervoor geldt dat dit gezamenlijk vooraf wordt vastgesteld.

5. Informatie en administratie Flexibele ArbeidskrachtenStarten Flexibele Arbeidskracht

- a. Aanvrager meldt de Opdrachtnemer welke Flexibele Arbeidskracht kan starten en stemt de informatie af over de begin- en einddatum.
- b. Vermelding van verplichtingenummer;
- c. Salaris (afgestemd op de inlenersbeloning) Opdrachtnemer dient inschaling loon af te stemmen met Vacaturehouder.

Check documenten

- d. Opdrachtnemer draagt er kosteloos en vóór aanvang van de werkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht zorg voor dat de voorwaarden en de formaliteiten krachtens de Wet arbeid vreemdelingen, de Wet op de identificatieplicht, eventuele werkvergunningen en andere wettelijke vereisten zijn vervuld.
- e. Acceptatie door de Flexibele Arbeidskracht van huisregels, veiligheidsregels, integriteits- en geheimhoudingsverklaring en deze dienen ondertekend te zijn voor gezien en vastgelegd te worden in dossier door Opdrachtnemer.
- f. Vermelding in dossier van de vereiste documenten en diploma's/ certificaten, deze dienen op echtheid te zijn gecontroleerd. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.

Informatieboekje (online of hard copy) en informatievoorziening

- g. Deze wordt opgesteld door Opdrachtnemer een en ander wordt afgestemd tijdens de implementatieperiode.
- h. 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.

Bijlage H SLA Algemeen Uitzenden**Perceel 1**

- i. 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 dossier 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 leveren. Uiteraard respecteert Opdrachtgever de richtlijnen van de A.V.G.

Arbeidsomstandigheden

- j. 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 Opdrachtnemer door te geven.

Geheimhoudingsverklaring

- k. Deze integriteits- en geheimhoudingsverklaring wordt verstrekt door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en dient door alle te werk gestelde Flexibele Arbeidskrachten te worden ondertekend en in dossier geborgd te worden door Opdrachtnemer, een kopie wordt aan Opdrachtgever verstrekt voor de startdatum.

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

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

Verklaring omtrent gedrag (VOG)- Justitiële verklaring

- n. Voor alle Flexibele Arbeidskracht geldt dat er een getekende justitiële verklaring in dossier moet zijn, ook als er een VOG aangevraagd is of niet noodzakelijk is;
- o. Voor de meeste functies geldt dat er een VOG aangevraagd moet worden. De Flexibele Arbeidskracht mag wel eerder starten als de VOG nog niet aangeleverd mag worden, echter het dient gemeld te worden als de VOG binnen is gekomen;
- p. Bij een negatieve VOG wordt de nadere overeenkomst terstond ontbonden. Er worden geen kosten of winstderving in rekening gebracht bij het ontbinden van de nadere overeenkomst. De VOG dient binnen 4 weken na de tewerkstelling overhandigd te zijn;
- q. De kosten voor de VOG mogen door Opdrachtnemer gefactureerd bij Opdrachtgever. De Flexibele Arbeidskracht declareert bij de Opdrachtnemer.

Identiteitsdocument en tewerkstellingsvergunning

- r. Opdrachtnemer verplicht zich om het identiteitsdocument en een eventuele tewerkstellingsvergunning op geldigheid te controleren en up to date in dossier te houden.

Bijlage H SLA Algemeen Uitzenden**Perceel 1**

Urendeclaraties en tarief

- s. Urendeclaratie en accorderingssysteem wordt van de Opdrachtnemer gevolgd. Gewerkte uren worden geregistreerd in de portal van Opdrachtnemer. Urendeclaraties worden geaccordeerd door de Vacaturehouders.
- t. Tariefstelling gebaseerd op de juiste inschaling loongebouw, wijzigingen tarief alleen mogelijk na akkoord Opdrachtgever.

Communicatie

- u. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up to date houden van de gegevens, Opdrachtgever dient medewerking te verlenen.
- v. Er wordt voor het starten van een kandidaat een Nadere Overeenkomst gestuurd. Bij het opstellen van een Opdrachtovereenkomst (Nadere Overeenkomst) door Opdrachtnemer, dient er altijd een verwijzing te staan dat de Opdrachtbevestiging past onder de voorwaarden van de Raamovereenkomst. Algemene voorwaarden van Opdrachtnemer zijn nimmer van toepassing. Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst kan dit proces anders ingericht worden en zal Opdrachtgever hiervoor het initiatief nemen.

6. Introductie van Flexibele Arbeidskrachten1^e werkdag

- a. Persoonlijke (beschermings)middelen
Indien van toepassing, verstrekt Opdrachtgever alle beschermingsmiddelen zelf aan alle Flexibele Arbeidskrachten.
- b. Indien van toepassing laptop of andere devices, zal Opdrachtgever hiervoor zorgdragen en ook een gebruikersovereenkomst opstellen met de Flexibele Arbeidskracht.

7. Evaluatie en beoordeling

- a. Opdrachtnemer neemt, voor haar geplaatste Flexibele Arbeidskracht aan het einde van de tweede werkdag contact op met de Vacaturehouder, om de prestatie van de Flexibele Arbeidskracht te meten. Indien de Flexibele Arbeidskracht niet voldoet, wordt er in gezamenlijk overleg een nieuwe werving opgestart voor een passende kandidaat. Indien Opdrachtnemer verwacht de Aanvraag Flexibele arbeid niet te kan voorzien, dient deze melding te maken bij de Vacaturehouder en deze Aanvraag uit te zetten bij de opdrachtnemer van perceel en/of de Vacaturehouder zet de Aanvraag Flexibele arbeid opnieuw uit. Verantwoordelijkheid voor de evaluatie ligt bij Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer verzuimt te evalueren, heeft de Opdrachtgever bij een negatieve evaluatie, het recht om de eerstvolgende dag de Flexibele Arbeidskracht alsnog volledig kosteloos naar huis te sturen.
- b. Methodiek voor evaluatie van Opdrachtnemer wordt gevolgd en tijdens implementatie vastgesteld.
- c. De Opdrachtnemer voert de actieve personeelsbegeleiding van haar Flexibele Arbeidskrachten uit.
- d. Daarnaast voert de Opdrachtnemer de evaluatiegesprekken met Opdrachtgever, de frequentie zal in overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld. Voor overleg geldt de eerste periode 1x per 4 weken. Daarna 1x per 6 weken operationeel en 2x per jaar strategisch.
- e. Het resultaat van de functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt in het digitale dossier van de Flexibele Arbeidskrachten bij de betreffende Opdrachtnemer opgenomen.
- f. 8 weken voor wijziging van de fase wordt de Vacaturehouder geïnformeerd en wordt er een gezamenlijk besluit genomen over de vervolgstappen. Binnen 6 weken wordt een besluit genomen over verlenging of beëindiging van de overeenkomst. Dit wordt per

Bijlage H SLA Algemeen Uitzenden**Perceel 1**

- direct gecommuniceerd door Opdrachtnemer aan de Flexibele Arbeidskracht.
- g. De Opdrachtnemer houdt zelf de fasering bij van haar eigen werkende Flexibele Arbeidskrachten bij. Deze faseringslijst wordt maandelijks, voor het einde van de maand aan opdrachtgever verstrekt.
- h. Indien er een correctiegesprek plaats moet vinden, dat betekent dat Opdrachtgever bij Opdrachtnemer aangeeft dat Flexibele Arbeidskracht niet functioneert, dan dient dit door Opdrachtnemer binnen 2 dagen na melding plaats te vinden. Er dient dan gezamenlijk door Opdrachtgever en Opdrachtnemer een besluit over vervolgopdracht genomen te worden.
- i. Er dient een verslag van het correctiegesprek gemaakt te worden, zodat er geen discussie of verkeerde interpretatie kan ontstaan over de gemaakte afspraken.
- j. Beoordeling i.v.m. periodieken, wordt conform richtlijn Opdrachtgever uitgevoerd.
- k. Indien een Flexibele Arbeidskracht niet bevalt, dan worden de aanzegtermijnen vanuit de CAO voor uitzendkrachten gevolgd, echter indien er een calamiteit is of hij/zij met opzet tegen de huisregels in handelt, mag deze op staande voet weggestuurd worden.

8. Poolmanagement en inzet van Flexibele Arbeidskrachten

- a. Eerder voorgestelde of te werk gestelde Flexibele Arbeidskrachten dienen in pool op bijvoorbeeld functieniveau geregistreerd te worden door Opdrachtnemer. Deze moet ten tijde van nood gebruikt worden om **binnen 2 werkdagen** een Aanvraag Flexibele arbeid te voorzien. Dit kunnen ook kandidaten zijn die reeds eerder in soortgelijke functies bij andere werkgevers hebben gewerkt.
- b. De inzet van de Flexibele Arbeidskrachten dient maximaal flexibel te zijn. Opdrachtgever wenst de maximaal mogelijke flexibele periode te benutten. Dus indien er bepaalde tijdscontracten worden gegeven, dient hier rekening mee gehouden te worden.

9. Prestatie-indicatoren (K.P.I.'s)

(Definitief vast te stellen tijdens implementatie 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 het inhuurproces te meten, 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:
 - o Opdrachtgever toetst o.b.v. KPI's ten minste éénmaal per vier maanden of Opdrachtnemer voldoet aan de gevraagde prestatie.
 - o Opdrachtgever toetst o.b.v. KPI's prestaties en hierbij is het voor Opdrachtgever van belang te 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. Klanttevredenheidstoets.

Om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de Vacaturehouders houdt Opdrachtnemer een (jaarlijkse) klanttevredenheidsmeting onder de Vacaturehouders. De tevredenheidsmeting is een outputmeting, waarbij de Vacaturehouders wordt gevraagd een rapportcijfer te geven

Bijlage H SLA Algemeen Uitzenden**Perceel 1**

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. In het eerste jaar van de samenwerking zal er na een half jaar een toetsing plaatsvinden.

Bijlage H SLA Algemeen Uitzenden**Perceel 1**

Prestatie-indicator	Omschrijving/formule	Minimale waarde
Reactietijd	Binnen 4 uur terugkoppeling status Aanvraag	100%
Voorzienings/ vervullings Percentage	Aantal vervulde aanvragen/ Aantal uitgezette aanvragen per periode Tevens vermelden: - Het aantal (geschikte) kandidaten dat (binnen de afgesproken termijn) is aangeboden per vacature; - Het matchingpercentage per deelnemende organisatie; - Het aantal starters t.o.v. het aantal aangeboden kandidaten.	Minimaal 95% voorzienings- percentage
Aantal kandidaten op gesprek	Aantal kandidaten die door organisatie op gesprek uitgenodigd worden.	Aantal
Aantal geslaagde matches	Aantal kandidaten die na gesprek op geplaatst worden op een functie	Aantal
Opkomstpercentage	Totale opkomst Flexibele Arbeidskrachten 1 ^e dag/ Totaal te starten Flexibele Arbeidskrachten	Minimaal 95%
Verloop (gewenst/ongewenst) Verloop gemeten per kwartaal	Aantal uitgestroomde Flexibele Arbeidskrachten (op eigen verzoek, verzoek Opdrachtgever of niet op komen dagen)/ totaal aantal werkende Flexibele Arbeidskrachten	4%
Klachten	Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen en de aard van de klacht. Daarbij dient aangegeven te worden welke opvolging aan de klacht is gegeven.	Aantal klachten gespecificeerd per categorie
Beoordeling Opdrachtnemer (tool Opdrachtnemer)	Beoordeling van Opdrachtnemer door de Flexibele Arbeidskrachten Aantal positieve beoordelingen/ Totaal aantal beoordelingen	8
Beoordeling Opdrachtnemer (tool Opdrachtnemer)	Beoordeling van de Opdrachtnemer door de Vacaturehouders. Aantal positieve beoordelingen/ Totaal aantal beoordelingen	8
Beoordeling Flexibele Arbeidskrachten door Opdrachtgever (tool Opdrachtnemer)	Aantal positieve beoordelingen/ Totaal aantal beoordelingen	8
Gemiddelde orderduur	Gemiddelde periode tewerkstelling van alle Flexibele Arbeidskrachten	Trend
Uitbetalingsfouten	Aantal incorrecte salarisbetalingen aan de Flexibele Arbeidskracht/ totaal aantal salarisbetalingen	Richtlijn 2-3%
Factuurfouten	Aantal incorrecte of onvolledige facturen/Totaal facturen	Richtlijn 2-3%

Prestatie indicatoren worden definitief gemaakt tijdens implementatieperiode.

Bijlage H SLA Algemeen Uitzenden

Perceel 1

10.Additionele diensten die kosteloos ingezet worden

(Aanbod vanuit inschrijving)