

Inhoudsopgave

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

Door indiening en ondertekening van de UEA stemt Inschrijver in met de inhoud van dit document inclusief 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 in dit document Flexibele Arbeidskrachten staat, 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 voor gemeenten en CAO SGO en de CAO voor de veiligheidsdienst Noord-Holland Noord (CAR-UWO veiligheidsregio's) Flexgroep 1, Flexibele Arbeidskrachten op basis van uitzenden ter beschikking te stellen.
- b. Er wordt een makelaar en een 2^e leverancier gecontracteerd.
- c. Beide opdrachtnemers zijn verantwoordelijk voor het vervullen van de Aanvragen. Indien er expliciet makelaar vermeld staat, geldt de dienstverlening alleen voor de Makelaar, indien er opdrachtnemer vermeld staat, geldt het voor beide opdrachtnemers.
- d. Pools; Opdrachtnemer is bereid en in staat pools te vormen voor Flexibele Arbeidskrachten bij Opdrachtgever.
- e. Vakantiekrachten of reguliere krachten; die vaak al eerder werkzaam geweest zijn bij Opdrachtgever, kunnen worden aangedragen door de Opdrachtgever bij Opdrachtnemer. 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. Makelaar ontvangt Aanvraag Flexibele arbeid per mail, de makelaar zet de aanvraag door naar de 2^e opdrachtnemer binnen 3 werkuren.
Aanvraag wordt conform een standaard template (opgesteld door de Makelaar),

Bijlage G SLA Algemeen Uitzenden

- uitgezet door Vacaturehouder en door Makelaar naar de 2e opdrachtnemer verstuurd.
- b. Opdrachtnemer, anders dan de Makelaar, mag op geen enkele andere manier aanvragen Flexibele Arbeid ontvangen. Indien er toch een Aanvraag Flexibele Arbeid op deze manier ontvangen wordt, dient deze direct doorgegeven te worden aan de Makelaar. Dit in het kader van de registratie van de Aanvragen Flexibele Arbeid en het behoud van overzicht van de status van Aanvragen Flexibele Arbeid.
 - c. Makelaar coördineert aanvragenstroom, informeert de 2^e Opdrachtnemer direct bij reeds voorziene Aanvraag Flexibele Arbeid. Dit werkt twee kanten op: 2^e Opdrachtnemer heeft dus ook altijd de verplichting de Makelaar te informeren over de status. Opdrachtnemers doen zelf de aanbiedingen van kandidaten richting aanvrager.
 - d. Aanvraag Flexibele arbeid dient met spoed behandeld te worden indien het een spoedaanvraag betreft, dus een Aanvraag die per ommegaande vervuld dient te worden, makelaar dient dat zsm de aanvraag bij de 2^e opdrachtnemer uit te zetten.
 - e. 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.
 - f. 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.
 - g. Indien er meer informatie over aanvraag is, dient Makelaar een videomeeting of inbel telefonische afspraak te maken met aanvrager en 2^e opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan rechtstreeks communiceren met de Vacaturehouder over de aangeboden kandidaat.
 - h. De 2^e opdrachtnemer dient binnen 3 werkuren terugkoppeling te geven aan de makelaar of zij verwacht deze aanvraag te kunnen vervullen.
 - i. 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 door Makelaar.
 - j. Indien de Aanvragen Flexibele Arbeid niet voorzien worden, zal de Opdrachtnemer de Aanvragen Flexibele Arbeid na overleg met Opdrachtgever uitzetten bij derden. Coördinatie en facturatie wordt door de Opdrachtnemer op zich genomen. Opdrachtnemer zal tarieven onderhandelen met derden en zelf een overeenkomst met derde/onderaannemer te sluiten. Dit dient altijd in overleg met opdrachtgever te gaan en na akkoord van opdrachtgever. Hier kunnen geen additionele kosten of marge voor berekend worden.

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. Bij niet volledig voorzien van de Aanvragen Flexibele arbeid heeft Opdrachtgever zelf de mogelijkheid om de Aanvraag Flexibele arbeid bij derden uitzetten.

Wervingsplan

Bijlage G SLA Algemeen Uitzenden

- d. Indien Aanvragen niet 95 % voorzien worden, stelt Makelaar met 2e Opdrachtnemer een wervingsplan op en bespreekt deze met Opdrachtgever.
- e. Makelaar regisseert en coördineert het wervingsplan. In rapportage zal Makelaar status wervingsacties inzichtelijk maken. Makelaar deelt op verzoek het wervingsplan met Opdrachtgever en zal frequent update verzorgen, indien noodzakelijk. Immers grootste Aanvragers bij Opdrachtgever hebben dagelijks met de voorziening van de Aanvragen Flexibele Arbeid te maken. Een en ander zal tijdens implementatie met elkaar worden 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 Arbeidskrachten

Selectiecriteria

- 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, tenzij anders aangegeven;
 - o Minimaal 1 positieve referentie;
- 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.
- g. Omschrijving van een referentie.
- h. Vermelding van de vereiste diploma's/ certificaten.
- i. Vermelding welke fase de kandidaat zit en hoe lang deze nog flexibel ingezet kan worden en of opdrachtgever verplichting qua uren inzet heeft.
- j. Beschikbaarheid; per wanneer, hoeveel uren en welke dagen beschikbaar.
- k. Salaris (afgestemd op indicatie loonschaal Opdrachtgever) en de overige inleners beloningsregelingen die van toepassing zijn. Er geldt een 36-urige werkweek.
- l. Reiskostenvergoeding woon-werk conform regeling Opdrachtgever, zie programma van eisen voor details.
- m. Reguliere Aanvragen Flexibele arbeid dienen **binnen 3 werkdagen** te worden

Bijlage G SLA Algemeen Uitzenden

- voorzien van passende Cv's.
- n. Opdrachtgever dient uiterlijk **binnen 2 werkdagen na voorstel** reactie te geven op aangeboden Kandidaat.
 - o. Opdrachtgever dient uiterlijk **binnen 5 werkdagen na aanbod** van Kandidaat een gesprek in te plannen, indien van toepassing.
 - p. Opdrachtgever dient uiterlijk **binnen 7 werkdagen na aanbod** Kandidaat, terugkoppeling te geven of Kandidaat doorgaat in de selectieprocedure of afgewezen wordt.
 - q. 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 1 werkdag** een passende Kandidaat te worden aangeboden.
 - r. 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 Arbeidskrachten

Starten Flexibele Arbeidskracht

- a. Aanvrager meldt de Opdrachtnemer welke Flexibele Arbeidskracht kan starten en stemt de informatie af over de begin- en einddatum. Opdrachtnemers delen deze direct informatie met elkaar.
- b. Vermelding van kostenplaatsnummer;
- 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 (mogelijk toekomstige) 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 Makelaar in samenwerking met de 2^e 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.
- i. Alle instructies en informatie die verstrekt worden aan de Flexibele Arbeidskracht, dient voor "bekend en begrepen" ondertekend te worden door de Flexibele Arbeidskracht

Bijlage G SLA Algemeen Uitzenden

Opdrachtnemer dient deze gegevens in dossier te houden, een dossier per Flexibele Arbeidskracht. Bij eventuele controle dient dossier 100% op orde te zijn, alle genoemde documenten in deze SLA, dienen in dossier opgeslagen te zijn. Indien er een calamiteit is, dient Opdrachtnemer gevraagde gegevens per direct aan te leveren bij Opdrachtgever. Opdrachtgever handelt conform 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.
- k. Indien er een werkplekbezoek gepland wordt door de Makelaar, dient de 2^e opdrachtnemer geïnformeerd en uitgenodigd te worden. 2^e Opdrachtnemer mag in geen geval zelf deze actie richting opdrachtgever te ondernemen, dit initiatief ligt bij de Makelaar.

Geheimhoudingsverklaring

- l. Deze integriteits- en geheimhoudingsverklaring wordt tijdens de implementatie verstrekt door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en dient door alle te werk gestelde Flexibele Arbeidskrachten te worden ondertekend en bewaard in dossier door Opdrachtnemer. Een kopie wordt verstrekt aan Opdrachtgever voor de startdatum van de Flexibele Arbeidskracht, dit kan ook door Flexibele Arbeidskracht aangeleverd worden, deze procedure kan per Opdrachtgever verschillen, dit dient door Opdrachtnemer tijdens de implementatiefase afgestemd te worden. Deze verklaring voldoet aan de richtlijnen van de AVG.

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

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

Verklaring omtrent gedrag (VOG)- Justitiële verklaring

- o. Voor alle Flexibele Arbeidskrachten wordt een VOG door Opdrachtnemer aangevraagd, er zijn verschillende VOG-profielen van toepassing, tijdens de implementatie dient deze procedure vastgelegd te worden door Opdrachtnemers, dit kan verschillen per Opdrachtgever.
- p. Voor alle functies geldt dat er een VOG aangevraagd moet worden door Opdrachtnemer. Bij de meeste Opdrachtgevers dient een VOG aangevraagd en binnen te zijn, voordat de kandidaat gaat starten. Indien op verzoek van Opdrachtgever een kandidaat eerder mag starten, voordat VOG binnen is, geldt dat er een getekende justitiële verklaring in dossier moet zijn, dit geldt ook als de Opdrachtgever aangeeft dat er geen VOG noodzakelijk is. Tijdens implementatiefase dient dit door Opdrachtnemers afgestemd te worden per Opdrachtgever, zie ook PvE.

Bijlage G SLA Algemeen Uitzenden

- q. Bij sommige Opdrachtgevers mag de Flexibele Arbeidskracht mag wel eerder starten als de VOG nog niet aangeleverd kan worden, echter het dient gemeld te worden door Opdrachtnemer als de VOG binnen is gekomen. VOG-aanvraag vindt plaats conform beleid Opdrachtgever, afstemming tijdens implementatie;
- r. Bij een negatieve VOG wordt de Nadere overeenkomst terstond ontbonden. Aan het ontbinden van de Nadere overeenkomst worden aan Opdrachtgever geen kosten of winstderving in rekening gebracht. De VOG dient uiterlijk binnen 4 weken na de tewerkstelling overhandigd te zijn, dit kan verschillen per opdrachtgever, tijdens de implementatie per opdrachtgever inventariseren;
- s. Voor de Veiligheidsregio Noord-Holland Noord, Duo+, Gemeente Diemen, Ouder-Amstel, Uithoorn, Alkmaar en mogelijk andere opdrachtgevers, geldt dat voordat een kandidaat start er altijd een VOG in bezit dient te zijn, indien dit niet het geval is kan de overeenkomst per direct ontbonden worden, zonder dat hier verdere kosten worden doorbelast.
- t. De kosten voor de VOG mogen gedeclareerd worden door Opdrachtnemer en zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De Flexibele Arbeidskracht declareert het bij Opdrachtnemer.
- u. Op verzoek dient er een overzicht aangeleverd te worden van de aanwezige VOG.
- v. De kosten voor de VOG mogen door Opdrachtnemer gefactureerd bij Opdrachtgever. De Flexibele Arbeidskracht declareert bij de Opdrachtnemer.

Identiteitsdocument en tewerkstellingsvergunning

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

Urendeclaraties en tarief

- x. Urendeclaratie en accorderingssystematiek wordt van de Opdrachtnemer gevolgd. Gewerkte uren worden geregistreerd in de portal van Opdrachtnemer. Urendeclaraties worden geaccordeerd door de Vacaturehouders.
- y. Tariefstelling gebaseerd op de juiste inschaling loongebouw conform CAO Opdrachtgever, wijzigingen uurloon en/of tarief alleen mogelijk na akkoord Opdrachtgever.

Communicatie

- z. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up to date houden van de gegevens, Opdrachtgever dient medewerking te verlenen.
- aa. 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 Arbeidskrachten

1^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. De gebruikersovereenkomst moet door Flexibele Arbeidskracht worden getekend en de in bruikleen verstrekte bedrijfseigendommen dienen op de voorgeschreven wijze van Opdrachtgever op de laatste werkdag (of zoveel eerder) in goede staat te worden ingeleverd.

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. Indien de Flexibele Arbeidskracht niet voldoet dient opdrachtnemer dit bij Makelaar te melden en vice versa.
- c. Methodiek evaluatie momenten van Opdrachtnemer worden gevolgd en tijdens implementatie vastgesteld.
- d. De Opdrachtnemer voert de actieve personeelsbegeleiding van haar Flexibele Arbeidskrachten uit.
- e. 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.
- f. Het resultaat van de functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt in het digitale dossier van de Flexibele Arbeidskrachten bij de betreffende Opdrachtnemer opgenomen.
- g. Minimaal 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 direct gecommuniceerd door Opdrachtnemer aan de Flexibele Arbeidskracht. Indien deze termijn niet gerespecteerd wordt, is opdrachtgever gerechtigd om de overeenkomst met de Flexibele Arbeidskracht alsnog kosteloos stop te zetten.
- h. De Opdrachtnemer houdt zelf de fasering bij van haar eigen werkende Flexibele Arbeidskrachten bij. Deze faseringslijst wordt maandelijks, voor het einde van

Bijlage G SLA Algemeen Uitzenden

- de maand aan opdrachtgever verstrekt.
- i. 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 vervolgoopdracht genomen te worden.
 - j. Er dient een verslag van het correctiegesprek gemaakt te worden, zodat er geen discussie of verkeerde interpretatie kan ontstaan over de gemaakte afspraken.
 - k. Beoordeling i.v.m. periodieken, wordt conform richtlijn Opdrachtgever uitgevoerd en mogen alleen worden doorgevoerd na officiële toestemming van de Opdrachtgever.
 - l. 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 inhurproces 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. Rapportages worden door Makelaar aangeleverd. 2^e Opdrachtnemer levert data aan bij Makelaar.

- 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 inhurproces (dat wil zeggen het daadwerkelijk komen tot een geschikte Kandidaat voor een Aanvraag Flexibele arbeid), effectief is verlopen, wat daarbij uiteindelijk de

Bijlage G SLA Algemeen Uitzenden

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 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.

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: <ul style="list-style-type: none"> • 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

Bijlage G SLA Algemeen Uitzenden

Prestatie-indicator	Omschrijving/formule	Minimale waarde
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.

10. Additionele diensten die kosteloos ingezet worden

(Aanbod vanuit inschrijving)