Inhoudsopgave

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

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.
Overal waar in dit document Flexibele Arbeidskrachten staat, betreft dat Flexibele Arbeidskrachten payroll.

1. Uitgangspunten dienstverlening

Bij payrolldienstverlening zijn er twee modellen. Opdrachtgever wenst 4-wekelijkse of maandelijkse verloning voor model 1 en model 2. Opdrachtnemer heeft kennis van alle van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden betreffende de CAO voor gemeenten, CAO SGO en de CAO voor de veiligheidsdienst Noord-Holland Noord (CAR-UWO veiligheidsregio's) en is in staat deze juist te kunnen verlonen in het kader van de WAB. Alles dient altijd afgestemd te worden met Opdrachtgever.

Voor Payroll gelden de uitgangspunten van de Wet Arbeidsmarkt in Balans.

a. Model 1: Dienstverlening Payroll op basis van contracturen

De basisdienstverlening Payroll – contracturen, geschiedt op basis van de volgende uitgangspunten:

- Facturatie is op basis van vooraf overeengekomen contracturen: onafhankelijk van verlofdagen wordt een vooraf overeengekomen aantal uren per periode in rekening gebracht, ziekte uren/dagen worden einde maand gecrediteerd;
- Het risico voor ziekteverzuim ligt bij Opdrachtnemer, hier dienen reserveringen voor opgenomen te worden in de kostprijs;
- Beloning conform de toepasselijke CAO opdrachtgever (arbeidsvoorwaarden Opdrachtgever) die van toepassing zijn;
- Transitievergoeding is verrekend door opdrachtnemer in de kostprijs;
- ABP-pensioen is het uitgangspunt;
- Dag en/of weekcontracten zijn uitgesloten.

b. Model 2: Dienstverlening Payroll op basis van declarabele uren

De basisdienstverlening Payroll op basis van declarabele uren, geschiedt op basis van de volgende uitgangspunten:

- Facturatie is op basis van gewerkte uren: niet gewerkte uren als gevolg van ziekte of verlof worden niet in rekening gebracht;
- Het risico voor ziekteverzuim ligt bij Opdrachtnemer, hier dienen reserveringen voor opgenomen te worden in de kostprijs;
- Beloning conform de toepasselijke CAO Opdrachtgever (arbeidsvoorwaarden Opdrachtgever) die van toepassing zijn;
- Transitievergoeding is verrekend door opdrachtnemer in de kostprijs;
- ABP-pensioen is het uitganspunt;
- Dag en/of weekcontracten zijn uitgesloten.

2. Aanvraagproces

a. Vacaturehouder meldt een Flexibele arbeidskracht aan bij Opdrachtnemer (Makelaar), contactgegevens worden verstrekt door Opdrachtgever.
b. Opdrachtnemer neemt contact op met de Flexibele arbeidskracht payroll en alle persoonlijke gegevens van de Flexibele arbeidskracht payroll worden in de portal van de Opdrachtnemer gezet door de kandidaat of Opdrachtnemer.
c. Aanvullende gegevens worden door de Vacaturehouder in de portal gezet.

3. Informatie en administratie Flexibele Arbeidskrachten

<u>Starten Flexibele arbeidskracht payroll</u>

a. Vacaturehouder meldt de Opdrachtnemer welke Flexibele Arbeidskracht payroll gaat starten en stemt de informatie af over de begin- en einddatum.
b. Vermelding van kostenplaatsnummer;
c. Salaris (afgestemd op CAO Opdrachtgever) Opdrachtnemer dient inschaling loon af te stemmen met Vacaturehouder.

<u>Informatievoorziening en check documenten</u>

d. Opdrachtnemer draagt er kosteloos en vóór aanvang van de werkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht payroll, 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. Acceptatie door de Flexibele Arbeidskracht payroll van huisregels, veiligheidsregels, integriteits- en geheimhoudingsverklaring en deze dienen ondertekend te zijn voor gezien en vastgelegd te worden in dossier door Opdrachtnemer.
e. Vermelding in dossier van de vereiste documenten en diploma's/ certificaten, deze dienen op echtheid te zijn gecontroleerd. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.
f. Alle instructies en informatie die verstrekt worden aan de Flexibele Arbeidskracht, dienen 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, 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 (dossier vastlegging)

g. Opdrachtnemer verplicht zich om altijd een up to date werkplekanalyse of Arbeidsomstandighedenformulier te verstrekken aan haar Flexibele Arbeidskracht payroll 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

h. 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

i. Deze wordt verstrekt door de Opdrachtgever en dient door alle te werk gestelde Flexibele Arbeidskrachten te worden ondertekend en bewaard in dossier. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.

Verklaring omtrent gedrag (VOG)- Justitiële verklaring

j. Voor alle Flexibele Arbeidskrachten payroll 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.

k. 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 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.

l. Bij sommige Opdrachtgevers mag de Flexibele Arbeidskracht payroll 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;

m. 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;

n. 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.
o. De kosten voor de VOG mogen gedeclareerd worden door Opdrachtnemer en zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De Flexibele Arbeidskracht payroll declareert het bij Opdrachtnemer.
p. Op verzoek dient er een overzicht aangeleverd te worden van de aanwezige VOG.

Urendeclaraties en tarief

q. Gewerkte uren worden geregistreerd in de portal van Opdrachtnemer voor de declaratie uren.
r. Tariefstelling is gebaseerd op inschaling van het loongebouw van de toepasselijke CAO van de Opdrachtgever, wijzigingen van uurloon en/of tarieven zijn alleen mogelijk na akkoord Opdrachtgever

Communicatie;

s. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om rechtstreeks contact met de Vacaturehouder te hebben om de opdracht te bespreken;
t. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het up to date houden van de gegevens, Opdrachtgever dient medewerking te verlenen.
u. 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.
v. Minimaal 8 weken voor verlenging van de overeenkomst 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 aan het einde van de lopende overeenkomst.
w. Beoordeling i.v.m. periodieken, wordt conform richtlijn Opdrachtgever uitgevoerd en mogen alleen worden doorgevoerd na officiële toestemming van de Opdrachtgever.

4. Introductie van Flexibele Arbeidskrachten

1e 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.

5. Evaluatie en beoordeling

a. Methodiek voor evaluatie van Opdrachtgever wordt gevolgd door Opdrachtnemer.
b. Beoordeling i.v.m. periodieken, wordt conform richtlijn Opdrachtgever uitgevoerd.
c. Indien een Flexibele Arbeidskracht niet bevalt, dan wordt de proeftijd benut of opzegtermijn gevolgd, echter indien er een calamiteit is of met hij/zij met opzet tegen de huisregels in handelt, mag deze op staande voet weggestuurd worden.

6. 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 te kunnen meten in hoeverre het payrollproces, effectief is verlopen.

a. Contractmanagement met KPI's
   Opdrachtgever toetst o.b.v. KPI's ten minste éénmaal per vier maanden of Opdrachtnemer voldoet aan de gevraagde prestatie. Opdrachtnemer levert KPI's aan in rapportage.
b. Klanttevredenheidstoets
   Om inzicht te verkrijgen in de tevredenheid van de gebruikers van de Raamovereenkomst houdt Opdrachtnemer een (jaarlijkse) klanttevredenheidsmeting onder de Vacaturehouders.
c. In het eerste jaar van de samenwerking zal er na een half jaar een toetsing plaatsvinden.

Prestatie indicatoren worden door partijen definitief gemaakt tijdens implementatieperiode.

Prestatie-indicato	**Omschrijving/formule**	**Minimale waarde**
Klanttevredenheid Opdrachtgever	Gemiddelde beoordeling van Opdrachtgever over dienstverlening Opdrachtnemer payroll	Richtlijn een 8
Klanttevredenheid Payrollkracht	Gemiddelde beoordeling van Flexibele arbeidskracht payroll dienstverlening Opdrachtnemer	Richtlijn een 8
Dossier	Sluitend dossier met alle gevraagde documenten aanwezig	100%
Factuurfouten	Aantal incorrecte of onvolledige facturen/Totaal aantal facturen	Richtlijn 2-3%
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	Aantal klachten gespecificeerd per categorie

	Flexibele Arbeidskrachten en klachten die geuit zijn Opdrachtgever. Daarbij dient aangegeven te worden welke opv aan de klacht is gegeven.	

7. Additionele diensten die kosteloos ingezet worden

(Aanbod vanuit inschrijving)