

Bijlage F SLA afvalinzameling uitzenden**Perceel 2****Inhoudsopgave**

1.	Uitgangspunten van de dienstverlening	1
2.	Aanvraagproces.....	2
3.	Werven van Flexibele Arbeidskrachten.....	3
4.	Selecteren en voorstellen van Flexibele Arbeidskrachten	3
5.	Informatie en administratie – Dossier Flexibele Arbeidskracht	4
6.	Introductie van Flexibele Arbeidskrachten	6
7.	Evaluatie en Beoordelingssystematiek	6
8.	Pool van Flexibele Arbeidskrachten	7
9.	Ziekte	7
10.	Opleiding van Flexibele Arbeidskrachten	8
11.	Bereikbaarheid	8
12.	Prestatie-indicatoren (K.P.I.'s)	9
13.	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 tussen partijen in samenspraak vastgesteld op basis van input offerte Opdrachtnemers. Alle overeengekomen afspraken van data dienen te voldoen aan de AVG.

Overall 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 afvalinzameling (bijrijders/beladers) en een pool voor medewerkers afvalbrengstation (milieustraat), AOW-gerechtigden kunnen hier goed ingezet worden.
- c. Opdrachtnemer voor uitzenden perceel 1 van de Raamovereenkomst is back up Opdrachtnemer voor uitzenden perceel 2 van de Raamovereenkomst en andersom.
- d. Opdrachtnemer dient de Aanvraag bij de back up Opdrachtnemer uit te zetten, indien zij gedurende de reactietijd inschat dat zij de Aanvraag niet kan voorzien.
- e. De Opdrachtnemer verantwoordelijk voor:
 - o Het vullen (en gevuld houden) van de pool met zowel eigen Flexibele Arbeidskrachten als Flexibele Arbeidskrachten die beschikbaar zijn gesteld door back up-Opdrachtnemer;
 - o Het vervullen van de Aanvraag, er kunnen momenten zijn dat de pool onvoldoende is en een beroep wordt gedaan op Flexibele Arbeidskrachten buiten de pool;
- f. Inzet Flexibele Arbeidskrachten wordt bepaald door Vacaturehouder;
- g. 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.
- h. Het aandragen van kandidaten door Opdrachtgever zijn voorkeurskandidaten en worden tegen een lagere omrekenfactor gefactureerd aan Opdrachtgever.

Bijlage F SLA afvalinzameling uitzenden**Perceel 2**

- i. De inzet van de uren variëren van beladers/bijrijders van 3 tot 6
- j. 8 uur per dienst, dit kan ook langer duren.
- k. In het algemeen gaat het om 2 soorten medewerkers;
 - o Medewerker afvalbrengstation (milieustraat); Flexibele Arbeidskrachten werken hier met regelmaat een paar uur per week, voor langere periode, dit zijn op dit moment voornamelijk AOW-gerechtigden.
 - o Belader/bijrijders, Flexibele Arbeidskrachten met weinig werkervaring, sterke vaak jongere mensen met eisen aan fysieke gesteldheid i.v.m. zwaardere werkzaamheden.

2. Aanvraagproces

- a. Aanvragen voor beladers/bijrijders worden via een planning verstrekt, dit betreft een planning met openstaande diensten die ingevuld dienen te worden. Aanvullend kunnen Aanvragen ook telefonisch of via mail aan Opdrachtnemer worden verstrekt.
- b. De Aanvragen voor Flexibele Arbeidskrachten voor de milieustraat worden per mail of telefonisch uitgevraagd.
- c. Alle openstaande Aanvragen, worden als eerste door de opgebouwde pool van Flexibele Arbeidskrachten door de Opdrachtnemer voorzien, Voorkeurskandidaten worden opgenomen in pool.
- d. Er geldt dat er altijd een beschikbaarheid geldt voor minimaal twee extra personen, dus als er uitval is, dat er twee Flexibele Arbeidskrachten gebeld kunnen worden door Opdrachtgever.
- e. Indien er een Flexibele Arbeidskracht niet komt opdagen, moet de Vacaturehouder vanaf 7.00 uur een vervangende kandidaat van een belijst kunnen bellen (minimaal 2 reserve kandidaten uit pool) of een contactpersoon van de Opdrachtnemer, deze dienen dus bereikbaar te zijn op de afgesproken tijd.
- f. Vacaturehouder ontvangt een telefoonnummer waarop te allen tijde iemand te bereiken is, dit kan ook een belijst zijn van beschikbare Flexibele Arbeidskrachten.
- g. Reactietijd op ontvangst van een reguliere Aanvraag Flexibele Arbeid en het aangeven van de verwachting van vervulling, dient binnen 4 werkuren na uitzetten van de Aanvraag aangegeven te worden bij de Vacaturehouder.
- h. Iedere 2 werkuren dient er een status update met betrekking tot het voorzien van de Aanvraag gegeven te worden.
- i. Als Opdrachtnemer(s) niemand kan leveren binnen 2 werkdagen, of indien er eerder aangegeven wordt dat Aanvraag niet voorzien kan worden, dan is de Vacaturehouder vrij om elders te zoeken naar geschikte kandidaten.

Spoedaanvragen

- j. De spoedaanvragen, worden telefonisch en/of via mail doorgeven door Vacaturehouder.
- k. De spoedaanvragen kunnen van maandag-zaterdag, Van 7.00 uur tot 16.30 uur gemeld worden.
- l. Bij spoedaanvragen geldt er een voorzieningstermijn van 2 werkuren, de Flexibele Arbeidskracht dient zich z.s.m. te melden, per uur dient een update gegeven te worden.
- m. De wagens rijden in het algemeen niet op zaterdag, uitzonderingen daargelaten, dus spoedaanvragen gelden op zaterdag alleen voor de milieustraat en tot 16.00 uur.
- n. Indien er structureel niet geleverd kan worden, kan het escalatiemodel in werking gezet worden, zie beschrijving in het Programma van Eisen.

**Bijlage F SLA afvalinzameling uitzenden
Perceel 2**

3. Werven van Flexibele Arbeidskrachten

- a. Flexibele Arbeidskrachten worden te allen tijde geworven o.b.v. de door Vacaturehouder geaccordeerde en/of verstrekte functieprofielen en selectiecriteria.
- b. Vacaturehouder dient 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 committeert zich aan het voorzien van 95% van alle aanvragen (regulier en spoed), dit wordt per periodiek geëvalueerd. Frequentie evaluatie wordt door partijen samen vastgesteld.
- d. Opdrachtnemer zet de Aanvraag uit bij de (back up) Opdrachtnemer van perceel 1, als er verwacht wordt dat de Aanvraag niet kan worden voorzien.
- e. Indien een kandidaat zich meldt bij Opdrachtgever, zal deze doorverwezen worden naar Opdrachtnemer.

Wervingsplan

- f. Opdrachtnemer stelt indien nodig, het wervingsplan op, in rapportage zal Opdrachtnemer status wervingsacties inzichtelijk maken.
- g. 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. Dit dient afgestemd te zijn op de doelgroep. Op de milieustraat kunnen AOW-gerechtigden ingezet worden, dus dat is een andere doelgroep dat die van de beladers. Hier dient met de werving rekening gehouden te worden.
- h. Het wervingsplan wordt op kwartaalbasis besproken met Opdrachtgever.
- i. Het wervingsplan wordt na gunning en indien gewenst per Aanvraag gezamenlijk opgesteld.

4. Selecteren en voorstellen van Flexibele Arbeidskrachten

- a. Bij de selectie van geschikte Flexibele Arbeidskrachten kunnen eventueel kosteloos tools en testen (denk aan veiligheid of asbest/chemisch afval herkenning) ingezet worden, dit zijn tools en testen van de Opdrachtnemer voor de betreffende functie.
- b. Referentie (minimaal 1 referentie) of reeds half jaar werkzaam voor Opdrachtnemer in soortgelijke functie. Indien het niet van toepassing is bijvoorbeeld bij de doelgroep schoolverlaters (met of zonder) diploma en geen werkervaring hebben, dan hoeft er geen referentie gecheckt te worden.
- 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 goed;
 - o Fysieke gezondheid, Kandidaat is fysiek in staat de werkzaamheden uit te voeren, (geen rug en/of knieklachten, et cetera).
 - o Gedrag, geen drank en/of drugs tijdens het werk en niet in werkkleding bijv. koffieshops bezoeken.
- d. Voor aanvang werkzaamheden ontvangt iedere Flexibele Arbeidskracht van Opdrachtnemer een instructieboekje, opgesteld door Opdrachtnemer, "wat je allemaal moet weten als je werkt bij team afval" tekent voor gezien. Opdrachtgever dient volledige medewerking te geven indien er om specifieke informatie voor het informatieboekje wordt

Bijlage F SLA afvalinzameling uitzenden

Perceel 2

- gevraagd.
- e. Voor beladers/bijrijders is een introductiefilm opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer draagt zorg dat de Flexibele Arbeidskracht deze ziet en tekent voor gezien.
 - f. Tevens tekent iedere kandidaat een eigen verklaring omtrent gedrag waarin hij/ zij verklaart in het verleden niet in aanraking te zijn geweest met justitie wegens het plegen van een strafbaar feit en/of betrokken is geweest bij handel in verdovende middelen. Tevens verklaart hij/zij ook in de toekomst geen strafbare feiten te zullen plegen dan wel in verband te zullen worden gebracht met handel in verdovende middelen. Mocht hier toch aan gelieerd worden dan zal dat leiden tot directe stopzetting van zijn/haar werkzaamheden bij Opdrachtgever.
 - g. Van alle Flexibele Arbeidskrachten ontvangt desbetreffende Vacaturehouder, per Opdrachtnemer binnen één week:
 - o CV en aanvullende informatie binnen de richtlijnen van de AVG;
 - o Getekende verklaringen.
 - h. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanvragen en beheren van de VOG of andere verklaring (denk aan justitiële verklaring) van nieuwe instroom (kosten aanvraag VOG zijn voor Opdrachtgever).
 - i. Flexibele Arbeidskracht is gecontroleerd op de vereiste diploma's/certificaten.
 - j. Er dient zoveel mogelijk rekening gehouden te worden met inzet van Flexibele Arbeidskrachten uit de omgeving, met zo min mogelijk reistijd, in het kader van duurzaamheid. Doel is de inzet lokale Flexibele Arbeidskrachten, zodat woon-werkverkeer beperkt wordt, hier dient Opdrachtnemer met de werving rekening te houden.

Referentie

- k. Omschrijving referentie, indien van toepassing.
- l. Opdrachtnemer vermeldt in zijn aanbieding van betreffende Flexibele Arbeidskracht van welke betrekkingen de referenties gecheckt zijn en wat de uitkomst van deze referentiecheck is.

Voorstellen van kandidaten

- m. Kandidaten worden door de Opdrachtnemer(s) voorgesteld bij de Vacaturehouder.
- n. Functie is altijd besproken met kandidaat, alvorens deze wordt voorgesteld bij Vacaturehouder.
- o. Vacaturehouder dient uiterlijk binnen **2 werkdagen** na voorstel reactie te geven op aangeboden kandidaat.
- p. Vacaturehouder dient uiterlijk binnen **5 werkdagen** na aanbod van kandidaat een gesprek in te plannen, dit geldt alleen voor medewerkers van de milieustraat. De beladers/bijrijders gaan niet vooraf op gesprek, zij mogen op basis van voorstellen wel of niet starten.
- q. Vacaturehouder dient uiterlijk binnen **7 werkdagen** na aanbod kandidaat terugkoppeling te geven of kandidaat mag starten of is afgewezen.

5. Informatie en administratie – Dossier Flexibele Arbeidskracht

Starten Flexibele Arbeidskracht

- a. Aanvrager meldt de Opdrachtnemer welke Flexibele Arbeidskracht kan starten en stemt de informatie af over de begin- en einddatum.
- b. Vacaturehouder verzorgt de instructie op de werkvloer begeleiders.
- c. Vermelding van verplichtingnummer.

Bijlage F SLA afvalinzameling uitzenden**Perceel 2**

- d. Opdrachtnemer dient salaris (afgestemd op de inlenersbeloning) vooraf te stemmen met Vacaturehouder.

Check documenten

- e. 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.
- f. Acceptatie door de Flexibele Arbeidskracht van huisregels, veiligheidsregels, justitiële verklaring, integriteits- en geheimhoudingsverklaring, getekende documenten worden vastgelegd in dossier door Opdrachtnemer en een kopie verstrekt aan Opdrachtgever.
- g. Vermelding in dossier van de vereiste documenten en diploma's/ certificaten, deze dienen op echtheid te zijn gecontroleerd door Opdrachtnemer.
- h. 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

- i. 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.

Geheimhoudingsverklaring

- j. Deze integriteits- en geheimhoudingsverklaring wordt verstrekt door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en dient door alle te werk gestelde Flexibele Arbeidskrachten te worden ondertekend. Opdrachtnemer is hiervoor verantwoordelijk.

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

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

Verklaring omtrent gedrag (VOG)- Justitiële verklaring

- m. Voor Flexibele Arbeidskrachten, geldt dat er een getekende justitiële verklaring in dossier moet zijn, ook als er een VOG aangevraagd is, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever.
- n. Bij de inzet vanaf drie maanden en structureel meerdere dagen per week, dient Opdrachtnemer een VOG in bezit te hebben en is tevens verantwoordelijk voor dit aanvraagproces.
- o. 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. Aan het ontbinden van de nadere overeenkomst zullen aan Opdrachtgever geen kosten of winstderving in rekening worden gebracht.

Bijlage F SLA afvalinzameling uitzenden Perceel 2

Identiteitsdocument en tewerkstellingsvergunning

- q. 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

- r. Urendeclaratie en accorderingssysteem wordt van de Opdrachtnemer gevolgd. Gewerkte uren worden geregistreerd in de portal van Opdrachtnemer. Urendeclaraties worden geaccordeerd door de Vacaturehouders, indien de uren overeenkomen met de geregistreerde uren. Op basis van de geregistreerde uren door Vacaturehouder mag er gefactureerd worden.
- s. Tariefstelling gebaseerd op de juiste inschaling van het loongebouw van Opdrachtgever.
- t. Wijzigingen tarief alleen mogelijk na akkoord Vacaturehouder.

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 Arbeidskrachten

1^e werkdag

Persoonlijke (beschermings)middelen

- a. Werkschoenen worden verstrekt door de betreffende Opdrachtnemer en dienen te voldoen aan de vastgestelde CE-veiligheid en kwaliteitsnormering. Kosten hiervan worden niet doorberekend aan Opdrachtgever, deze kosten zijn voor de Opdrachtnemer.
- b. Jas en/of veiligheidshesjes en handschoenen worden verstrekt door Opdrachtgever, kosten voor rekening Opdrachtgever. Deze middelen worden in bruikleen verstrekt aan de Flexibele Arbeidskracht. Uitgifte gebeurt op de locatie.

7. Evaluatie en Beoordelingssystematiek

- 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 voor Flexibele arbeid niet te kunnen voorzien, dient er melding gemaakt te worden bij de Vacaturehouder en dient de Aanvraag uitgezet te worden bij Opdrachtnemer van het andere perceel van de Raamovereenkomst (perceel 1) en/of de Vacaturehouder zet de Aanvraag Flexibele arbeid zelf 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.

Bijlage F SLA afvalinzameling uitzenden

Perceel 2

- 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 kwartaal operationeel en 2x per jaar strategisch. Deze frequentie zal gedurende de samenwerking met elkaar afgestemd worden.
- e. Het resultaat van de functionerings- en beoordelingsgesprekken wordt in het digitale dossier van de Flexibele Arbeidskrachten bij de betreffende Opdrachtnemer opgenomen.
- f. Bij niet functioneren of werkweigering, dient dit direct gemeld te kunnen worden en de Flexibele Arbeidskracht wordt dan niet uitbetaald voor de volledige dienst.
Werkweigering of niet functioneren betreft bijv. in slaap vallen in de wagen en niet wakker te krijgen, onder verdovende middelen of dronken, bij regen of extreme warmte de wagen niet uit willen gaan, ook niet na herhaalde verzoeken. Er wordt ook met weercode oranje gewerkt, dat kan geen reden zijn om niet naar buiten te gaan, dit dient vooraf duidelijk bekend en begrepen te zijn.
De Flexibele Arbeidskracht wordt bij niet functioneren of werkweigering op een punt afgezet, waar hij/zij bus kan pakken of opgehaald kan worden door Opdrachtnemer.
- g. 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.
- h. De Opdrachtnemer houdt zelf de fasering van haar eigen werkende Flexibele Arbeidskrachten bij. Deze faseringslijst wordt maandelijks, voor het einde van de maand aan Vacaturehouder verstrekt.
- i. Indien er een correctiegesprek plaats moet vinden, dat betekent dat Vacaturehouder bij Opdrachtnemer aangeeft dat Flexibele Arbeidskracht niet functioneert, dan dient dit door Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen na melding plaats te vinden. Er dient dan gezamenlijk door Vacaturehouder en Opdrachtnemer een besluit over vervolgopdracht genomen te worden.
- j. Er dient door Opdrachtnemer 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.
- 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. Pool van Flexibele Arbeidskrachten

Voorstel Opdrachtnemer, vanuit inschrijving kan toegevoegd worden aan onderstaande werkwijze;

- a. Opdrachtnemer is in staat tot het vullen (en gevuld houden) van de pool met ervaren Flexibele Arbeidskrachten die te werk gesteld zijn bij Opdrachtgevers en/of soortgelijke organisaties.
- b. Spoedaanvraag dient binnen 2 werkuren te worden voorzien uit de pool.

9. Ziekte

- a. De Flexibele Arbeidskrachten meldt zich uiterlijk 's ochtends 7.00 uur ziek als hij belader is en uiterlijk 8.00 uur als hij op de milieustraat werkt, bij Vacaturehouder en bij Opdrachtnemer. Opdrachtgever geeft aan bij Opdrachtnemer indien vervanging gewenst

Bijlage F SLA afvalinzameling uitzenden**Perceel 2**

- is, vervanging wordt geregeld vanuit de pool.
- b. Opdrachtnemer informeert Vacaturehouder over status zieke Flexibele arbeidskrachten.
 - c. Opdrachtnemer voert gedegen beleid richting zieke Flexibele Arbeidskrachten.
 - d. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Flexibele Arbeidskrachten zich ziekmelden bij Vacaturehouder en Opdrachtnemer, verzorgt de begeleiding en voert de relevante sociale wetgeving uit. Opdrachtnemer neemt minimaal 30 minuten voor aanvang werktijd contact op met Vacaturehouder en bespreekt -hoewel het uitgangspunt steeds is dat Opdrachtnemer voor adequate vervanging zorgt- of en zo ja op welke termijn vervanging gewenst is.

10. Opleiding van Flexibele ArbeidskrachtenOpleidingsplan

- a. Voorstel opleidingsplan door Opdrachtnemer rond 1e kwartaal van samenwerking.
- b. Opdrachtnemers en Opdrachtgever zullen een jaarlijks scholingsplan opstellen.
- c. Opdrachtgever bepaalt mede wie in aanmerking komt voor een opleiding en welke opleiding dit betreft. Opleidingstraject wordt voornamelijk ingezet bij medewerkers van de milieustraat, na een minimale inzet van een half jaar en als hij/zij regelmatig ingezet wordt.
- d. Voorbeelden van mogelijke opleidingen zijn: asbest herkenning en chemische stoffen (KCA), omgang met agressie, cursus tillen, heftruckcertificaat, medewerker milieustraat, verreiker certificaat. Voorwaarde is dat de minimale reservering in de kostprijs van voor training en opleiding ingezet wordt t.b.v. Opdrachtgever. Op basis van de samenwerking zal geïnventariseerd worden door Opdrachtnemers welke behoefte Opdrachtgever heeft en wat zij hiervoor adviseren.
- e. Tijdens kwartaal evaluatie zal Opdrachtnemer in rapportage de reservering versus de kosten aantonen.

11. Bereikbaarheid

- a. De vertegenwoordigers van Opdrachtnemer dienen op alle werkdagen tijdens kantooruren tenminste vanaf 7.30 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Voorkeur is dat Opdrachtnemer om 7.00 uur bereikbaar is in het kader van de ingezette beladers.
- b. Opdrachtnemer dient te allen tijde te beschikken over de benodigde gegevens van de Flexibele Arbeidskrachten
- c. Bij voorkeur is er een kosteloze bereikbaarheid service aanwezig buiten de kantooruren geldt maandag t/m vrijdag van 06.45-17.00 uur en zaterdag van 07.45-16.00 uur.

Bijlage F SLA afvalinzameling uitzenden**Perceel 2****12. Prestatie-indicatoren (K.P.I.'s)**

Prestatie-indicator	Omschrijving/formule	Minimale waarde
Reactietijd	Binnen 4 uur terugkoppeling status Aanvraag	100%
Voorzieningspercentage	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% voorzieningspercentage
Opkomstpercentage	Totale opkomst Flexibele Arbeidskrachten 1e dag/ totaal te starten Flexibele Arbeidskrachten	Minimaal 95%
Verloop (gewenst/ongewenst) gemeten per kwartaal	Aantal uitgestroomde Flexibele Arbeidskrachten (op eigen verzoek, verzoek Opdrachtgever of niet op komen dagen)/ totaal aantal werkende Flexibele Arbeidskrachten	Richtlijn 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/uitzendduur	Gemiddelde periode tewerkstelling van alle Flexibele Arbeidskrachten	Trend
Factuurfouten	Aantal incorrecte of onvolledige facturen/ Totaal aantal facturen	Richtlijn 2-3%
Uitbetalingsfouten	Aantal incorrecte salarisbetalingen aan de Flexibele Arbeidskracht/ totaal aantal salarisbetalingen	Richtlijn 2-3%

13. Additionele diensten die kosteloos ingezet worden

(Aanbod vanuit inschrijving)