



Bijlage 8

Toetsplan Inhuur HR-personeel

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede dienstverlening
Bijlage van de raamovereenkomsten met nummer 31192869

COLOFON

Uitgegeven door	Uitgegeven door Categorietaam Duurzame Inzetbaarheid RWS/CD/IUC/BV
Uitgevoerd door	Uitgevoerd door Loreen Quaedvlieg, strategisch contractmanager categorie duurzame Inzetbaarheid Rijk
Datum	Datum 15-04-2024
Status	Status Definitief v1.0

VERSIEBEHEER

V	1.0	15-04-2024	Definitieve versie, bijlage Beschrijvend Document
----------	-----	------------	---

INHOUD

INLEIDING.....	4
1 PRESTATIEMETEN	5
1.1 Waarom prestatie­meten.....	5
1.2 Uitgangspunten voor toetsing:.....	5
1.3 Input voor de toetsing:	5
1.4 Wat wordt ge­meten?	6
1.4.1 De ge­meten prestatie.....	6
1.4.2 De be­leefde prestatie.	6
1.5 Door wie wordt ge­meten?	6
2 PRESTATIEMONITORING ‘INHUUR HR-PERSONEEL’	7
2.1 Werking van prestatie­monitoring	7
2.2 Beoordeling resultaat­gebieden	8
2.2.1 Beoordeling resultaat­gebied 1: Kwaliteit Dienstverlening	8
2.2.2 Beoordeling resultaat­gebied 2: Managementinformatie en advies (ge­meten prestatie).....	10
2.2.3 Beoordeling resultaat­gebied 3: Financiële aspecten (ge­meten prestatie).....	11
2.2.4 Beoordeling resultaat­gebied 4: Tevredenheid Dienstverlening (ge­leverde prestatie).....	14
2.2.5 Beoordeling resultaat­gebied 5: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.....	17
2.2.6 Tabel 1: KPI-scorecard aanvangssituatie Raamovereenkomst ‘Inhuur HR-personeel’.....	18
2.2.7 Inhoud van een Herstelplan (eisen)	19
3 OVERLEGSTRUCTUREN EN GEWENSTE FREQUENTIES.....	20
4 RAPPORTAGES, DATA EN ANALYSE/ADVIES	22

INLEIDING

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor de Raamovereenkomst 'Inhuur HR-personeel' gaat vaststellen.

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtgever, de Deelnemers aan de Raamovereenkomst (verder genoemd: Deelnemers) als voor Opdrachtnemer, vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de Dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

1 PRESTATIEMETEN

1.1 Waarom prestatie­meten

- Om een langdurige leveranciersrelatie op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Raamovereenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatie­meting ontwikkeld.

1.2 Uitgangspunten voor toetsing:

- De toetsing is gebaseerd op de performance, zoals hierna beschreven in de KPI- scorecard (§ 2.2.6 van Toetsplan) over een afgebakende, achterliggende periode. De achterliggende periode betreft de periode vanaf de start van de dienstverlening of vanaf de laatste toetsing tot het moment van de nieuwste toetsing. De uitkomst van de toetsing wordt beargumenteerd op basis van objectieve - of in het geval van de beleefde prestatie - door geobjectiveerde gegevens.
- De toetsing is niet vrijblijvend. Terugkoppeling ervan vindt plaats via reguliere voortgangsgesprekken op tactisch/ strategisch niveau. Indien nodig, resulteert dit in afspraken over bijsturing. Het management van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, zetten zich actief in voor de toepassing van deze vorm van toetsing en de hiervoor benodigde documentatie en communicatie.
- Opdrachtnemer werkt volgens een kwaliteitsmanagementsysteem of gelijkwaardig.
- Er wordt in hoofdzaak getoetst of Opdrachtnemer werkt volgens dit kwaliteitsmanagementsysteem. De gedachte hierbij is, dat een goed proces leidt tot een goed resultaat. Dit betekent, dat wordt gekeken naar zowel de kwaliteit van het proces als de kwaliteit van uitvoering van het proces.

1.3 Input voor de toetsing:

- Het Beschrijvend Document, de Bijlagen bij het Beschrijvend Document en de Nota('s) van Inlichtingen;
- Inschrijving van Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard (§ 2.2.6 van Toetsplan) waarin onder andere de prestatie-indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen.

1.4 Wat wordt gemeten?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee aspecten met bijbehorende meetmethode:

1.4.1 *De gemeten prestatie.*

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten:

- De te leveren managementrapportages, zoals beschreven in hoofdstuk 4 van dit Toetsplan.

1.4.2 *De beleefde prestatie.*

Dit betreft de door de Deelnemers ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrumenten:

- Klanttevredenheidsonderzoeken/enquêtes;
- Transactionele data die worden vastgelegd in de operationele systemen van Opdrachtnemer. Deze data worden verwerkt in de KPI-rapportages.

1.5 Door wie wordt gemeten?

▪ *Opdrachtgever.*

Opdrachtgever meet de kwaliteit van de te leveren Dienstverlening en managementrapportages aan de hand van de in hoofdstuk 4 van dit Toetsplan beschreven eisen.

▪ *Opdrachtnemer.*

Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken/enquêtes. Deze onderzoeken worden vier maal per jaar uitgevoerd onder de centrale contractmanager en 2 Deelnemers en één keer per jaar onder decentrale contractmanagers en aanvragers (Deelnemers) met grote aantallen aanvragen.

2 PRESTATIEMONITORING 'INHUUR HR-PERSONEEL'

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatiemonitoring;
- De resultaatgebieden waarop de monitoring van prestaties zich richt en de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) die daarbij horen;
- De normering waaraan Opdrachtnemer minimaal moet voldoen;
- De eisen die worden gesteld aan een Herstelplan, indien van toepassing.

2.1 Werking van prestatiemonitoring

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Vijf resultaatgebieden vormen de basis voor prestatiemonitoring:

- **Resultaatgebied 1:**
Kwaliteit Dienstverlening;
- **Resultaatgebied 2:**
Managementinformatie en advies (gemeten prestatie);
- **Resultaatgebied 3:**
Financiële aspecten (gemeten prestatie);
- **Resultaatgebied 4:**
Tevredenheid Dienstverlening (geleverde prestatie);
- **Resultaatgebied 5:**
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Een resultaatgebied bestaat uit één of meerdere prestatie-indicatoren; met per indicator minimaal een beschrijving van de basis waarop wordt gemeten, een norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de frequentie van de meting.

In § 2.2.6 van dit Toetsplan is de KPI-scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Indien nodig, wordt het contract verder ontwikkeld in samenwerking met Opdrachtnemer.

2.2 Beoordeling resultaatsgebieden

Hieronder wordt per KPI beschreven:

- de werkwijze;
- de norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen;
- de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan.

2.2.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening

Dit resultaatgebied omvat de kwaliteit van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten van eigen metingen van Opdrachtnemer, de centrale contractmanager of eventueel bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke controle in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied 1 kent 1 KPI:

KPI 1: Opleveringsquotum (fill rate)

KPI 1: Opleveringsquotum (fill rate)

De KPI "Opleveringsquotum" geeft de verhouding weer tussen het aantal keer dat Opdrachtnemer tijdig, zonder herkansing, voldoende en geschikte Kandidaten (Aanbieding) heeft aangeboden en het aantal Aanvragen.

Met "tijdig" wordt bedoeld: binnen de overeengekomen opleveringstermijn van maximaal 5 werkdagen of, in geval van een spoedaanvraag, maximaal 2 werkdagen.

Opdrachtnemer registreert per Aanvraag tenminste; de ontvangstdatum van de aanvraag (datum in de mail/notificatie van Opdrachtgever), de datum waarop de Kandidaten zijn aangeboden en het aantal aangeboden Kandidaten, het aantal afgewezen Kandidaten met als reden "niet geschikt".

Met "geschikt" wordt bedoeld: Kandidaten zijn beschikbaar en voldoen aan de gevraagde eisen in de aanvraag (functieprofiel).

Met "herkansing" wordt bedoeld dat Aanvragen voor de tweede keer worden uitgezet door Deelnemer. Alleen de initiële Aanvraag wordt meegenomen in de berekening van de KPI. Opdrachtnemer registreert welke Aanvragen voor de tweede keer zijn uitgezet, enz.

Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor deze KPI rapportage in haar systeem.

Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig te rapporteren aan Opdrachtgever.

De KPI "Opleveringsquotum" wordt ieder kwartaal berekend en gerapporteerd aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer levert ieder kwartaal binnen een maand na afloop van het betreffende kwartaal/kalenderjaar een rapportage met daarin de behaalde resultaten, zoals beschreven in Eis 5.6 uit het Beschrijvend Document en § 2.2.6 van dit Toetsplan. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever; Ieder rapport bevat een rapportage met alleen de Aanvragen die zijn ontvangen in het desbetreffende kwartaal en een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging.

Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de KPI opleveringsquotum van tenminste 98% wordt behaald.

Formule Opleveringsquotum

$$\text{Fill rate:} = \frac{\text{\# Aanvragen per kwartaal waarop tijdig tenminste 1 geschikte en beschikbare Kandidaat is aangeboden door Opdrachtnemer}}{\text{Totaal \#Aanvragen per kwartaal verstuurd naar Opdrachtnemer door Opdrachtgever}}$$

Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:

1. Indien de norm voor een (1) kwartaal niet wordt behaald, levert Opdrachtnemer binnen een termijn van maximaal 5 werkdagen een concreet Herstelplan, tenzij anders overeengekomen tussen de partijen.

Opdrachtgever verstaat onder Herstelplan een plan van aanpak waarin Opdrachtnemer beschrijft welke verbetermaatregelen worden getroffen met als doel de gestelde norm te behalen.

Opdrachtnemer implementeert de verbetermaatregelen in het 2de aansluitende kwartaal (hetzelfde kwartaal waarin het Herstelplan is opgeleverd) om de tekortkoming(en) op te lossen.

2. Indien de norm in/over het 3de aansluitende kwartaal niet wordt behaald en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € 2.500 verschuldigd.
3. Indien de norm in/over het 4de aansluitende kwartaal niet wordt behaald en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende Nadere Overeenkomsten eenzijdig met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling dan wel rechterlijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn enige schade dan wel kosten te vergoeden, geheel of gedeeltelijk te ontbinden en/of gerechtigd om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten. Dit omvat bijvoorbeeld het recht van Opdrachtgever om gedurende een kwartaal geen nieuwe Aanvragen uit te zetten bij Opdrachtnemer.

4. Indien in het 3e of 4e kwartaal de norm wordt behaald, worden de consequenties (vanaf punt 1) opnieuw van kracht op het moment dat gedurende een kwartaal de norm niet wordt behaald.

De consequenties (vanaf punt 1) zijn niet van toepassing op kwartaal 1 2025 en de transitiefase voorafgaand aan de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Over die periodes wordt wel gerapporteerd t.a.v. deze norm door Opdrachtnemer.

Het toepassen van de hierboven genoemde consequenties betekent geenszins dat de Opdrachtgever afstand doet van enig recht dat is overeengekomen in de Raamovereenkomst, inclusief het recht om schade te verhalen.

2.2.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Managementinformatie en advies (gemeten prestatie)

Dit resultaatgebied omvat het beheer en de verstrekking van rapportages en managementinformatie (inclusief analyse/conclusies), evenals het regelmatig verstrekken van advies door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten van eigen metingen van Opdrachtnemer, de centrale contractmanager of eventueel bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke controle in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied 2 kent 1 KPI:

KPI 2: Managementinformatie

KPI 2: Managementinformatie

Opdrachtnemer levert de afgesproken rapportages en managementinformatie (tezamen: rapporten) conform hoofdstuk 4 van dit Toetsplan. Deze rapportages en managementinformatie worden correct, eenvoudig interpreteerbaar en tijdig opgeleverd in het afgesproken format.

Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de KPI Managementinformatie van 100% wordt behaald. Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:

1. Indien de norm in/over een kwartaal (kwartaal 1) niet wordt behaald, levert Opdrachtnemer binnen een termijn van maximaal 5 werkdagen een concreet Herstelplan op, tenzij anders overeengekomen tussen de partijen. Voor de duidelijkheid, dit is aan het begin van het volgende kwartaal (kwartaal 2). Opdrachtnemer implementeert de verbetermaatregelen in de resterende periode van het kwartaal 2 om de tekortkoming(en) op te lossen.
2. Indien de norm in/over 2 aansluitende kwartalen niet wordt behaald en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € 2.500 verschuldigd.

3. Indien de norm in/over 4 aansluitende kwartalen niet wordt behaald en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende Nadere Overeenkomsten eenzijdig met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling dan wel rechterlijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn enige schade dan wel kosten te vergoeden, geheel of gedeeltelijk te ontbinden en/of gerechtigd om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

De consequenties (vanaf punt 1) zijn niet van toepassing op kwartaal 1 2025 en de transitiefase voorafgaand aan de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Over die periodes wordt wel gerapporteerd t.a.v. deze norm door Opdrachtnemer.

Het toepassen van de hierboven genoemde consequenties betekent geenszins dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht dat is overeengekomen in de Raamovereenkomst, inclusief het recht om schade te verhalen.

2.2.3 Beoordeling resultaatgebied 3: Financiële aspecten (gemeten prestatie)

Dit resultaatgebied omvat de financiële aspecten van de te leveren Diensten. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten van eigen metingen van Opdrachtnemer, de centrale contractmanager of eventueel bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke controle in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied 3 kent 2 KPI's:

KPI 3: Naleving Contractdoeltarieven

KPI 4: Neveninkomsten

KPI 3: Naleving Contractdoeltarieven

De KPI "Naleving Contractdoeltarieven" geeft aan of de Uurtarieven, de Contractdoeltarieven niet overschrijden. De KPI "Naleving Contractdoeltarieven" wordt ieder kwartaal gerapporteerd aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer. Elk kwartaal wordt vastgesteld of de norm is behaald.

Opdrachtnemer rapporteert dit rapport op tijd en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever. Het KPI rapport omvat een overzicht van alle Nadere Overeenkomsten, gestart in het desbetreffende kwartaal, en separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging.

Per Nadere Overeenkomst rapporteert Opdrachtnemer tenminste de inhuurdoelgroep, functie, salarisschaal, het niveau in de schaal, het Uurtarief en het maximale Contractdoeltarief.

De norm is dat het Uurtarief niet hoger mag zijn dan het Contractdoeltarief. Met andere woorden, in 100% van de gevallen is het Uurtarief gelijk aan of lager dan het Contractdoeltarief.

Eventuele lopende contracten (Nadere Overeenkomsten) welke zijn gemigreerd naar Opdrachtnemer gedurende de implementatie en de door Opdrachtgever goedgekeurde tariefafwijkingen (uitzonderingen) worden niet meegenomen in de rapportage en berekening van de norm. Opdrachtnemer rapporteert deze Nadere Overeenkomst wel, met een duidelijke vermelding van de uitzonderingen, inclusief de geautoriseerde persoon die de afwijking heeft goedgekeurd.

Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:

1. Indien de norm voor een kwartaal (kwartaal 1) niet wordt behaald, levert Opdrachtnemer binnen een termijn van maximaal 10 werkdagen een concreet Herstelplan op, tenzij anders overeengekomen tussen de partijen. Voor de duidelijkheid, dit is aan het begin van het 2e aansluitende kwartaal. Opdrachtnemer implementeert de verbetermaatregelen in het 2de en 3de aansluitende kwartaal om de tekortkoming(en) op te lossen.
2. Indien de norm in/over het 4de aansluitende kwartaal niet wordt behaald, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € 2.500 verschuldigd.
3. Indien de norm in/over het 5de aansluitende kwartaal niet wordt behaald, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende Nadere Overeenkomsten eenzijdig met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling dan wel rechterlijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn enige schade dan wel kosten te vergoeden, geheel of gedeeltelijk te ontbinden en/of gerechtigd om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten. Dit omvat bijvoorbeeld het recht van Opdrachtgever om gedurende een kwartaal geen nieuwe Aanvragen uit te zetten bij Opdrachtnemer.
4. Indien in het 4e of 5e kwartaal de norm wordt behaald, worden de consequenties (vanaf punt 1) opnieuw van kracht op het moment dat gedurende een kwartaal de norm niet wordt behaald.

De consequenties (vanaf punt 1) zijn niet van toepassing op kwartaal 1 2025 en de transitiefase voorafgaand aan de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Over die periodes wordt wel gerapporteerd t.a.v. deze norm door Opdrachtnemer. Het toepassen van de hierboven genoemde consequenties betekent geenszins dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht dat is overeengekomen in de raamovereenkomst, inclusief het recht om schade te verhalen.

Het toepassen van de hierboven genoemde consequenties betekent geenszins dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht dat is overeengekomen in de Raamovereenkomst, inclusief het recht om schade te verhalen.

KPI 4: Neveninkomsten

Conform het gestelde in Eis 4.8 dient Opdrachtnemer voor 100% het volledige Inhuurtarief minus de Opslag, tijdig en correct te betalen aan Toeleverancier. Het is Opdrachtnemer onder de Raamovereenkomst niet toegestaan om uit het netwerk van

(potentiële) Derden, aanvullende (neven-) inkomsten te genereren, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer vooraf en schriftelijk anders overeenkomen.

Bij klachten of het vermoeden dat Opdrachtnemer in strijd handelt met deze eis (KPI), zal per gebeurtenis een onderzoek plaatsvinden waarbij Opdrachtnemer Opdrachtgever volledige inzage geeft in alle betalingen, bonussen, kortingen, abonnementen, enzovoorts aan de desbetreffende Toeleverancier.

Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:

1. Als de norm niet wordt behaald, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van € 2.500 per gebeurtenis verschuldigd.
2. Opdrachtgever is gerechtigd om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende nadere overeenkomsten eenzijdig met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling dan wel rechterlijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn enige schade dan wel kosten te vergoeden, geheel of gedeeltelijk te ontbinden en/of gerechtigd om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten wanneer Opdrachtgever voor een tweede keer vaststelt dat Opdrachtgever niet voldoet aan de gestelde KPI.

Het toepassen van de hierboven genoemde consequenties betekent geenszins dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht dat is overeengekomen in de Raamovereenkomst, inclusief het recht om schade te verhalen.

2.2.4 Beoordeling resultaatgebied 4: Tevredenheid Dienstverlening (geleverde prestatie)

Dit resultaatgebied omvat de tevredenheid van Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten van eigen metingen van Opdrachtnemer, de centrale contractmanager of eventueel bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke controle in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied 4 kent 2 KPI's:

KPI 5 Tevredenheid Opdrachtgever (centraal)

KPI 6 Tevredenheid Deelnemers & grote afnemers

KPI 5 Tevredenheid Opdrachtgever (centraal)

Dit resultaatgebied betreft de tevredenheid van Opdrachtgever t.a.v. de samenwerking, werkrelatie, dienstverlening en beschikbaarheid/kwaliteit van Kandidaten.

Deze tevredenheid wordt per perceel per kwartaal beoordeeld door invulling van een enquête door de volgende functionarissen: de centrale contractmanager en Deelnemers. Voor perceel A zijn dat 2 Deelnemers van grotere Deelnemers (RWS/ Belastingdienst/O&P Rijk/JenV). Voor perceel B is dat Deelnemer Defensie. De enquête wordt elk kwartaal ingevuld door Opdrachtgever en overhandigd aan Opdrachtnemer. De direct betrokkenen bij Opdrachtnemer vullen deze enquête ook in; echter, deze scores van Opdrachtnemer worden niet meegenomen bij de berekening van de norm. De enquêteresultaten worden gezamenlijk vastgelegd en gerapporteerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert de scores per vraag, in de tijd inclusief haar bevindingen, conclusies, etc. Dit rapport maakt deel uit van het kwartaaloverleg.

De enquête bevat de volgende vragen:

1. Tevredenheid over de samenwerking en werkrelatie;
2. Tevredenheid over de dienstverlening;
3. Tevredenheid over de beschikbaarheid en kwaliteit van Kandidaten.
4. Toelichting: ...

De score is 1 (onaanvaardbaar) - 10 (uitmuntend):

Score	Betekenis	Toelichting
1	Onaanvaardbaar	Zeer slecht, presteert aanzienlijk onder de gevraagde prestatie
2	Zeer ontevreden	Slecht, sluit in het geheel niet aan bij de gevraagde prestatie
3	Ontevreden	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de gevraagde prestatie
4	Verbetering nodig	Voldoet niet volledig aan de gevraagde prestatie
5	Neutraal	
6	Voldoet aan verwachtingen	Voldoet en sluit aan bij de gevraagde prestatie
7	Tevreden	Sluit goed aan bij de gevraagde prestatie
8	Zeer Tevreden	Sluit zeer goed aan bij de gevraagde prestatie en biedt meerwaarde voor Opdrachtgever/de Deelnemer
9	Overtreft verwachtingen	Overschrijdt over het algemeen de gevraagde prestatie en biedt duidelijk meerwaarde voor Opdrachtgever/de Deelnemer
10	Uitmuntend	Uitstekend, sluit volledig aan bij de gevraagde prestatie en biedt duidelijk meerwaarde voor Opdrachtgever/de Deelnemer

De Norm

De norm is dat de gemiddelde score voor de KPI 'tevredenheid Opdrachtgever' na het eerste jaar minimaal een 6,5 moet zijn en vanaf het tweede jaar minimaal een 7,5.

Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:

1. Indien voor deze KPI de norm niet gehaald wordt, volgt er een gesprek over te nemen verbetermaatregelen die uit de enquête naar voren komen, tussen de centrale contractmanager en accountmanager vanuit Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert binnen één maand na dit gesprek een Herstelplan op;
2. Indien Opdrachtgever constateert dat het Herstelplan binnen 2 opeenvolgende kwartalen geen of onvoldoende verbeteringen heeft opgeleverd, en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, heeft Opdrachtgever het recht om gedurende een maand geen nieuwe Aanvragen uit te zetten bij Opdrachtnemer zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen;
3. Indien Opdrachtgever constateert dat het Herstelplan binnen 3 opeenvolgende kwartalen geen of onvoldoende verbeteringen heeft opgeleverd, en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende Nadere Overeenkomsten eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, zonder verdere ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, en zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen, geheel of gedeeltelijk, en/of om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

De maatregelen en consequenties zullen in verhouding staan tot de geconstateerde gebreken.

Het toepassen van de hierboven genoemde consequenties betekent geenszins dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht dat is overeengekomen in de Raamovereenkomst, inclusief het recht om schade te verhalen.

KPI 6 Tevredenheid Deelnemers & grote afnemers (decentraal)

Dit betreft de tevredenheid van de Deelnemers & grote afnemers (bijvoorbeeld inhurende managers en medewerkers van inhuurdesk) t.a.v. de samenwerking, werkrelatie, dienstverlening en beschikbaarheid/kwaliteit van Kandidaten.

Deze tevredenheid wordt tenminste per 4 kwartalen beoordeeld door invulling van een enquête door de volgende functionarissen: de decentrale contractmanagers (primaire contactpersoon per Deelnemer) en aanvragers (managers) met meer dan 10 Aanvragen per jaar. De enquête wordt elke 4 kwartalen ingevuld door Opdrachtgever en overhandigd aan Opdrachtnemer.

De enquêteresultaten worden geanalyseerd en gerapporteerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert de scores per vraag, in de tijd inclusief haar bevindingen, conclusies, etc. Dit rapport maakt deel uit van het centrale kwartaaloverleg (1x per jaar). Indien Opdrachtgever dat nodig acht, wordt de enquête vaker afgenomen naar het oordeel van Opdrachtgever.

De enquête bevat de volgende vragen:

1. Tevredenheid over de samenwerking en werkrelatie;
2. Tevredenheid over de dienstverlening;
3. Tevredenheid over de beschikbaarheid en kwaliteit van Kandidaten.
4. Toelichting: ...

De score is 1 (onaanvaardbaar) - 10 (uitmuntend):

Score	Betekenis	Toelichting
1	Onaanvaardbaar	Zeer slecht, presteert aanzienlijk onder de gevraagde prestatie
2	Zeer ontevreden	Slecht, sluit in het geheel niet aan bij de gevraagde prestatie
3	Ontevreden	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de gevraagde prestatie
4	Verbetering nodig	Voldoet niet volledig aan de gevraagde prestatie
5	Neutraal	
6	Voldoet aan verwachtingen	Voldoet en sluit aan bij de gevraagde prestatie
7	Tevreden	Sluit goed aan bij de gevraagde prestatie
8	Zeer Tevreden	Sluit zeer goed aan bij de gevraagde prestatie en biedt meerwaarde voor Opdrachtgever/de Deelnemer
9	Overtreft verwachtingen	Overschrijdt over het algemeen de gevraagde prestatie en biedt duidelijk meerwaarde voor Opdrachtgever/de Deelnemer
10	Uitmuntend	Uitstekend, sluit volledig aan bij de gevraagde prestatie en biedt duidelijk meerwaarde voor Opdrachtgever/de Deelnemer

De Norm

De norm is dat de gemiddelde score voor de KPI 'tevredenheid Opdrachtgever' na het eerste jaar minimaal een 6,5 moet zijn en vanaf het tweede jaar minimaal een 7,5.

Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:

1. Wanneer voor deze KPI de norm niet gehaald wordt, volgt er een gesprek over te nemen verbetermaatregelen en aandachtspunten die uit de enquête naar voren komen, tussen de centrale contractmanager, eventueel de contractmanagers van de Deelnemer(s), inhoudelijk adviseur en de account manager van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert binnen één maand na dit gesprek een Herstelplan op;
2. Indien Opdrachtgever constateert dat het Herstelplan binnen 2 opeenvolgende kwartalen geen of onvoldoende verbeteringen heeft opgeleverd, en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, heeft Opdrachtgever het recht om gedurende een maand geen nieuwe Aanvragen uit te zetten bij Opdrachtnemer zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen;
3. Indien Opdrachtgever constateert dat het Herstelplan binnen 3 opeenvolgende kwartalen geen of onvoldoende verbeteringen heeft opgeleverd, en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende

Nadere Overeenkomsten eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, zonder verdere ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, en zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen, geheel of gedeeltelijk, en/of om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

De maatregelen en consequenties zullen in verhouding staan tot de geconstateerde gebreken.

Het toepassen van de hierboven genoemde consequenties betekent geenszins dat Opdrachtgever afstand doet van enig recht dat is overeengekomen in de Raamovereenkomst, inclusief het recht om schade te verhalen.

2.2.5 Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Dit resultaatgebied betreft het voldoen aan de eisen die gesteld zijn op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, in dit geval betreft dat met name Social Return inzet. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten van eigen metingen van Opdrachtnemer, de contractmanager of eventueel bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke controle in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied 5 kent 3 KPI's:

KPI 7 Geleverde Inzet Social Return

KPI 8 Plan van Aanpak – Inzet Social Return

KPI 9 Rapportage - Inzet Social Return

Toelichting KPI's Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Opdrachtnemer levert de gevraagde inzet op het onderwerp Social Return middels maatwerk met behulp van Groeituin Social Return, waarmee wordt voldaan aan Eisen 8.1 t/m 8.10 uit het Beschrijvend Document. Hij levert dit op basis van de in het Plan Van Aanpak afgesproken inzet.

Opdrachtnemer levert bij de start van de Raamovereenkomst, binnen de gestelde tijd een Plan van Aanpak voor het onderwerp Social Return middels maatwerk met behulp van Groeituin Social Return, waarmee wordt voldaan aan Eisen 8.3 t/m 8.5 uit het Beschrijvend Document. Opdrachtnemer levert minimaal jaarlijks een rapportage met daarin de inzet op het gebied van Social Return, zoals beschreven in Eis 8.6 uit het Beschrijvend Document.

2.2.6 Tabel 1: KPI-scorecard aanvangssituatie Raamovereenkomst 'Inhuur HR-personeel'

Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Herstelplan (bij onvoldoende)	Aanleveren data	Frequentie
Afgesproken resultaat Gebieden	Detail invulling van het resultaat gebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Hoe wordt de data van de prestatie-indicator gemeten	Op welke wijze wordt geregistreerd	Norm vaststelling	herstelplan Ja/ Nee	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de data?	Hoe vaak gemeten
1 Kwaliteit Dienstverlening	Opleveringsquotum	De verhouding tussen a) het aantal keer dat Opdrachtnemer tijdig, voldoende geschikte Inhuurprofessionals heeft aangeboden en b) het aantal Aanvragen	Check op voldoen aan onder Toetsplan § 2.2 gestelde eisen	Managementrapportage aan CCM volgens onder hoofdstuk 4 van Toetsplan gestelde eisen	98%	Ja	Opdrachtnemer	Driemaandelijks binnen één maand na afloop periode
2 Management informatie en advies	Management-informatie	Managementinformatie is correct en wordt overeenkomstig afspraken tijdig geleverd in het gevraagde format	Check op tijdige levering door CCM Opdrachtgever	Managementrapportage aan CCM volgens onder hoofdstuk 4 van Toetsplan gestelde eisen	100 %	Ja	Opdrachtnemer	Driemaandelijks binnen één maand na afloop periode
3 Financiële aspecten	Naleving Contractdoeltarief	Bij Nadere Overeenkomsten wordt het Contractdoeltarief niet overschreden	Check op voldoen aan onder Toetsplan § 2.2 gestelde eisen	Managementrapportage aan CCM volgens onder hoofdstuk 4 van Toetsplan gestelde eisen	100%	Ja	Opdrachtnemer	Driemaandelijks binnen één maand na afloop periode
	Neveninkomsten	Voorkomen neveninkomsten via Toeleveranciers	Check op voldoen aan onder Toetsplan § 2.2 gestelde eisen	Na onderzoek naar aanleiding van klachten of vermoedens	100%	Nee	Opdrachtnemer	In geval van klachten of vermoedens
4 Tevredenheid Dienstverlening (geleverde prestatie)	Tevredenheid Opdrachtgever (centraal)	Ervaren kwaliteit over afgenomen Dienstverlening voldoet aan de Norm.	Enquête onder CCM en twee roulerende Deelnemers	Managementrapportage aan CCM volgens onder hoofdstuk 4 van Toetsplan gestelde eisen	6,5 na eerste jaar 7,5 vanaf tweede jaar	Ja	Opdrachtgever	Driemaandelijks binnen één maand na afloop periode
	Tevredenheid Opdrachtgever (decentraal)	Ervaren kwaliteit over afgenomen Dienstverlening voldoet aan de Norm.	Enquête onder DCM's en decentrale inhurende managers en inhuurdeskmedewerkers	Managementrapportage aan CCM volgens onder hoofdstuk 4 van Toetsplan gestelde eisen	6,5 na eerste jaar 7,5 vanaf tweede jaar	Ja	Opdrachtgever	Jaarlijks binnen één maand na afloop periode
5 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	Geleverde inzet Social Return	De in het PvA aangegeven en goedgekeurde inzet wordt geleverd (of kan worden geleverd)	Check door team Groeituin Social Return Opdrachtgever	Rapportage	Voldoende	Nee	Opdrachtnemer	Per kwartaal
	Plan van Aanpak Social Return	Het Plan van Aanpak wordt binnen de gestelde termijn aangeleverd	Check op tijdige levering door Opdrachtgever	Plan van Aanpak	Voldoende	Nee	Opdrachtnemer	Eenmalig bij oplevering
	Rapportage Social Return	De jaarlijkse rapportage over de inzet op Social Return wordt binnen de gestelde termijn opgeleverd	Check op tijdige levering door Opdrachtgever	Rapportage	Voldoende	Nee	Opdrachtnemer	Jaarlijks

2.2.7 Inhoud van een Herstelplan (eisen)

1. Beschrijving van de situatie: een overzicht van de huidige situatie die moet worden aangepakt, inclusief problemen, uitdagingen of tekortkomingen die moeten worden aangepakt.
2. Doelstellingen en doelen: duidelijke doelstellingen die moeten worden bereikt met het Herstelplan. Deze doelstellingen moeten specifiek, meetbaar, haalbaar, relevant en tijdgebonden (SMART) zijn.
3. Actiepunten: een gedetailleerde lijst van acties die moeten worden ondernomen om de doelstellingen van het Herstelplan te bereiken. Deze acties moeten worden geformuleerd om de specifieke problemen aan te pakken die zijn geïdentificeerd in de beschrijving van de situatie.
4. Verantwoordelijkheden: toewijzing van verantwoordelijkheden aan individuen of teams voor de uitvoering van verschillende actiepunten. Dit zorgt voor duidelijkheid over wie wat moet doen en wie verantwoordelijk is voor het bereiken van bepaalde doelstellingen.
5. Tijdlijn: een tijdschema dat aangeeft wanneer elke actie moet worden voltooid om ervoor te zorgen dat het Herstelplan op schema blijft en binnen de gestelde termijn wordt voltooid.
6. Risicobeoordeling en -beheer: identificatie van mogelijke risico's die de uitvoering van het Herstelplan kunnen belemmeren, evenals strategieën om deze risico's te beperken of te beheersen.
7. Monitoring en evaluatie: een plan voor het regelmatig monitoren van de voortgang van het Herstelplan en het evalueren van de effectiviteit ervan. Dit kan onder meer het vaststellen van meetbare indicatoren om de voortgang te volgen en het plannen van regelmatige evaluatiemomenten om te bepalen of aanpassingen nodig zijn.
8. Communicatieplan: een plan voor effectieve communicatie met belanghebbenden, zowel intern als extern, om hen op de hoogte te houden van de voortgang van het Herstelplan en eventuele wijzigingen of updates.
9. Ondersteunende middelen: identificatie van eventuele aanvullende middelen of ondersteuning die nodig is om het Herstelplan succesvol uit te voeren, zoals training, technische expertise of externe consultants.

3 OVERLEGSTRUCTUREN EN GEWENSTE FREQUENTIES

Overleg	Beoogde frequentie	Functionaris opdrachtgever	Functionaris opdrachtnemer (contractpartner)	Mogelijke agendapunten	Verslaglegging/ Terugkoppeling
Implementatie overleg plenair	na gunning wordt een centrale bijeenkomst georganiseerd met de leveranciers. Daarna maken de Deelnemers individueel afspraken met de leveranciers i.r.t. frequentie en looptijd van de implementatie overleggen.	CCM Implementatiemanager(s) DCM(s) Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	Implementatiemanager(s) Accountmanager(s) Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) introductie leveranciers 2) kennismaking contactpersonen voor implementatie 3) planning afspraken decentrale implementatie	CCM
Implementatie overleg decentraal per Deelnemer	vaststellen in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	Implementatiemanager DCM Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	Implementatiemanager Accountmanager Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) doelen/ resultaten implementatie-overleg 2) inhuurproces bij Deelnemer 3) inventarisatie stakeholders 4) aanpak, mijlpalenplanning, activiteitenplan 5) benodigde resource en benodigde hulpmiddelen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer 6) mogelijke risico's en mitigatie van risico's 7) communicatie en informatieplan (hoe gaat men communiceren over de veranderingen) 8) facturatie via e-facturatie wijze 9) nazorgplan 10) evaluatie implementatie	Opdrachtnemer
Strategisch	eerste jaar 2 keer per jaar daarna 1 keer per jaar	Categoriemanager CCM	Directielid verantwoordelijk voor dienstverlening ROK Accountmanager Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) ontwikkelingen leverancier en categorie 2) trends en marktontwikkelingen 3) MT rapportages en presentaties 4) scores op KPI's en enquête	binnen 5 werkdagen schriftelijk verslag van CCM aan Opdrachtnemer binnen 3 weken hoofdpunten verslag van CCM aan DCM-ers van Deelnemers

Overleg	Beoogde frequentie	Functionaris opdrachtgever	Functionaris opdrachtnemer (contractpartner)	Mogelijke agendapunten	Verslaglegging/ Terugkoppeling
Tactisch centraal	4 keer per jaar	CCM Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	Accountmanager Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) ontwikkelingen leverancier en categorie 2) trends en marktontwikkelingen 3) MT rapportages 4) uitnutting/spend 5) scores op KPI's en enquête	Binnen 5 werkdagen schriftelijk verslag van Opdrachtnemer aan CCM
Tactisch decentraal	naar eigen inzicht door Deelnemer te bepalen en in afstemming met Opdrachtnemer	DCM Inhoudelijke adviseur Deelnemer Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	Accountmanager Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) decentrale spend 2) trends en marktontwikkelingen 3) scores op decentrale KPI's en enquête 4) kwaliteit dienstverlening en samenwerking 5) facturen/facturatie proces 6) MT rapportages Deelnemer 7) signaleren en oplossen knelpunten en issues uit de dagelijkse praktijk 8) klanttevredenheid 9) tevredenheid Flexibele Arbeidskracht	Binnen 5 werkdagen schriftelijk verslag van Opdrachtnemer aan DCM en CCM
Operationeel	naar eigen inzicht door Deelnemer te bepalen en in afstemming met Opdrachtnemer	DCM Inhoudelijke adviseur Deelnemer Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	Accountmanager Operationeel betrokken medewerker Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) operationele voortgang en werkprocessen 2) operationele ontwikkelingen 3) facturen/facturatie proces 4) projecten 5) signaleren en oplossen knelpunten en issues uit de dagelijkse praktijk 6) klachtenprocedure	afspraken/ actiepunten onderling bevestigen via mail

4 RAPPORTAGES, DATA EN ANALYSE/ADVIES

Opdrachtnemer levert per kwartaal en per kalenderjaar binnen een maand na afloop van het betreffende kwartaal/kalenderjaar, een digitale rapportage (in MS Excel en MS Powerpoint) op aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert de genoemde informatie op eigen initiatief aan Opdrachtgever (rapportage van uitnutting bij alle Deelnemers) en aan Deelnemers (rapportage van uitnutting door desbetreffende Deelnemer).

Rapportage

In de rapportage in MS Excel dienen de volgende informatieelden te worden opgenomen:

Nr	Veldnaam rapportage	Aanleveren bij Aanvraag door Opdrachtgever	Verrijken door Opdrachtnemer bij afsluiten NOK
1	Referentienummer Aanvraag Opdrachtgever	ja	
2	Datum Aanvraag verstuurd/ontvangen door Opdrachtgever		ja
3	Type Aanvraag regulier/ spoed	ja	
4	Opdrachtgever departement/ministerie (org. level 1)	ja	
5	Opdrachtgever Inhurende dienst/directie (org. Level 2)	ja	
6	Opdrachtgever Inhurende afdeling (org. level 3)	ja	
7	Standplaats werkzaamheden (plaatsnaam)	ja	
8	Functieprofiel FGR naam	ja	
9	Salarisschaal FGR/DEFENSIE/ Arbeidsvoorwaarden Defensie	ja	
10	Niveau in de schaal FGR/DEFENSIE (begin/midden of eind)	ja	
11	Functietitel en/of Korte naam Opdracht	ja	
12	Inhuursegment (zie aanbestedingsdocument)		ja
13	Gevraagde startdatum opdracht in Aanvraag	ja	
14	Verwachte einddatum opdracht in Aanvraag	ja	
15	Contracturen per week	ja	
16	Optie tot verlenging (ja/nee en periode)	ja	
17	Aantal Kandidaten gevraagd (max 3)	ja	
18	Aantal Kandidaten aangeboden		ja
19	Datum CV's aangeboden door Opdrachtnemer		ja
20	Response tijd tussen Aanvraag verstuurd en CV's aangeboden		ja
21	Toelichting afwijking responsetijd versus SLA		ja
22	Percentage aangenomen vs aangeboden (Vervullingquote)		ja
23	Aantal keren niet aangeboden		ja
24	Toelichting niet aangeboden		ja
25	Aantal keren onvoldoende aangeboden t.a.v. SLA/Aanvraag		ja
26	Toelichting onvoldoende aangeboden		ja
27	Uniek nummer inzetcontract (NOK) Opdrachtnemer		ja
28	Datum aanvang inzetcontract (NOK)		ja
29	Verwachte einddatum inzetcontract (NOK)		ja

Nr	Veldnaam rapportage	Aanleveren bij Aanvraag door Opdrachtgever	Verrijken door Opdrachtnemer bij afsluiten NOK
30	Naam externe medewerker		ja
31	Naam van derde (juridische entiteit)		ja
32	KvK van derde gecontracteerd door Opdrachtnemer		ja
33	Type dienstverband (zzp/uitzend/ot/bt contract)		ja
34	Inhuurtarief per uur excl. BTW		ja
35	Inhuurtarief per uur inclusief opslag excl. BTW		ja
36	Opslag per uur excl. BTW		ja
37	Totaal uren volgens NOK (inzetcontract)		ja
38	Contractwaarde NOK excl. BTW		ja
39	Gefactureerde uren per gerapporteerde periode excl. BTW		ja
40	Gefactureerde uren * tarieven per gerapporteerde periode excl. BTW		ja
41	Gefactureerde onkosten e.d. excl. BTW		ja
42	Totaal gefactureerde kosten per gerapporteerde periode excl. BTW		ja
43	Omzet % tov contractwaarde excl. BTW (NOK)		ja
44	Daadwerkelijke einddatum Inzetcontract (NOK)		ja
45	Opmerkingen		ja
46	Datum melding klacht door Opdrachtgever		ja
47	Naam van persoon die klacht heeft ingediend		ja
48	Beschrijving aard klacht		ja
49	Datum eerste reactie Opdrachtnemer		ja
50	Datum communicatie oplossingsrichting en tijdsindicatie		ja
51	Beschrijving oplossing		ja
52	Status klacht		ja
53	Datum oplossing gerealiseerd		ja

Analyse/ advies

In de presentatie in MS PowerPoint dienen de volgende aspecten te worden opgenomen:

- Trend totale uitgaven, per Deelnemer en per segment;
- Scores op KPI's inclusief onderbouwing/ toelichting;
- Trend: segmenten/rollen met schaars of geen aanbod;
- Trend: doorlooptijden invulling Aanvragen;
- Trend: doorlooptijden contractering & screening;
- Aantal Kandidaten gevraagd, aantal Kandidaten aangeboden en reden waarom minder/niet aangeboden;
- Aantal Kandidaten aangenomen t.o.v. aantal aangeboden;
- Trends en ontwikkelingen arbeidsmarkt (per kwartaal);
- Ontwikkelingen Opdrachtnemer (per kwartaal);
- Wat valt er op, welke acties worden ingezet door Opdrachtnemer en wat heb je nodig van Deelnemer (per kwartaal).

Opdrachtnemer analyseert en trekt conclusies en adviseert Opdrachtgever over de uitkomsten t.a.v. bovenstaande punten.

De rapportages en managementinformatie worden correct, eenvoudig interpreteerbaar en tijdig opgeleverd in het afgesproken format. Tijdens implementatie gaat Opdrachtgever met Opdrachtnemer in gesprek over de precieze uitwerking en optimalisatie van de rapportage en de presentatie.