



Bijlage

Contractmanagement

Openbare Europese Aanbesteding

Broker inhuur

Versie 1.0 6 maart 2025

Inhoudsopgave

1	Sturing van de samenwerking	3
1.1	Implementatie en migratiefase	3
1.2	Contractfase	4
2	Overlegstructuur	4
3	Kritische prestatie indicatoren	5
3.1	KPI Doorlooptijden, geschikte Kandidaat & ingezet	6
3.2	KPI Bevestigde Aanvraag, juiste overeenkomst & ondertekening door bevoegden	7
3.3	Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's	9
4	Rapportage	10
5	Tabel 1 KPI Scorecard	12

1 Sturing van de samenwerking

Aanbestedende dienst is op zoek naar een dienstverlener die proactief is en verantwoordelijkheid neemt voor het snel en op juiste wijze organiseren van inhuur om zowel de continuïteit als de kwaliteit van het onderwijs en bedrijfsvoering te garanderen, nu en in de toekomst.

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee (3) fasen, te weten:

- 1) De implementatie
- 2) De migratiefase en
- 3) De contractfase

1.1 Implementatie en migratiefase

Opdrachtnemer verzorgt de implementatie en migratie als onderdeel van de Dienstverlening en dient te zijn inbegrepen in de Opslag (prijs) en wordt niet separaat vergoed door Opdrachtgever tenzij schriftelijk en expliciet anders wordt overeengekomen met Opdrachtgever.

Aan Opdrachtnemer wordt gevraagd hoe zij een soepele implementatie- en migratie waarborgt, zie gunningscriterium 1. Dit implementatieplan en uitwerking van de migratiefase dienen als uitgangsdokument en meetwijzer gedurende de gehele implementatie en migratiefase.

Om de implementatie en migratie uit te voeren, te coördineren en de resultaten op te volgen, wordt een implementatie en migratie team samengesteld. Het team bestaat minimaal uit de volgende functionarissen:

Opdrachtgever:

- Kwartiermaker optimalisatie externe inhuur & implementatie/migratiemanager.
- Contractmanager
- Afhankelijk per onderwerp, inhoudelijke expertise

Opdrachtnemer:

- Implementatie/migratiemanager (bij voorkeur de functionaris die na de implementatie/migratieperiode betrokken blijft bij de samenwerking)
- Afhankelijk per onderwerp, inhoudelijke expertise
-

Na akkoord op het implementatieplan door Opdrachtgever gaat de implementatiemanager vanuit Opdrachtnemer de implementatie bij Opdrachtgever in samenwerking met de kwartiermaker optimalisatie externe inhuur uitvoeren.

Opdrachtnemer organiseert tijdens de implementatieperiode samen met Opdrachtgever informatiesessies voor betrokkenen bij Opdrachtgever. Onder andere de migratie, toepassing van de Richtlijntarieven, inschaling en Dienstverlening worden toegelicht.

Zie voor verdere eisen t.a.v. implementatie en migratie de bijlage Programma van Eisen

1.2 Contractfase

Opdrachtgever beoordeelt periodiek middels Key Performance Indicators (hierna KPI's) of de prestaties worden gehaald, zie daartoe het 'hoofdstuk' KPI's.

Elk kwartaal moet worden voldaan aan de KPI's zoals omschreven in deze bijlage. Opdrachtgever zal tijdens de tactische overleggen de bevindingen t.a.v. de gehele dienstverlening met Opdrachtnemer evalueren.

2 Overlegstructuur

Opdrachtgever hanteert de overlegstructuur zoals onderstaand opgenomen. Indien de samenwerking erom vraagt om de insteek van de overlegstructuur aan te passen, wordt dit doorgevoerd na wederzijds goedvinden.

Overleggen (op elk niveau), inclusief de voorbereidende werkzaamheden, reistijden, uit te werken verslagen/rapportages etc. zullen niet in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

De genoemde bespreekpunten zijn niet limitatief, deze zijn dan ook voor elk overleg telkenmale nader te bepalen.

Wat	Wie	Frequentie	Bespreekpunten
Dagelijkse afstemming Inhuurdesk	<u>Opdrachtgever</u> <ul style="list-style-type: none">Contactpersoon inhuurdesk <u>Opdrachtnemer</u> <ul style="list-style-type: none">Operationeel contactpersoon	Dagelijks (of indien nodig)	<ul style="list-style-type: none">Lopende aanvragen,Voortgang aanvragen & dienstverlening in geheelKlachten/ meldingen/ knelpuntenOpvolging acties
Operationeel overleg	<u>Opdrachtgever</u> <ul style="list-style-type: none">KwartiermakerContactpersoon Inhuurdesk <u>Opdrachtnemer:</u> <ul style="list-style-type: none">Operationeel contactpersoon	1x per maand	<ul style="list-style-type: none">Lopende operationele zakenKlachten/ meldingen/ knelpuntenOpvolging acties

Centraal tactisch overleg	<u>Opdrachtgever</u> <ul style="list-style-type: none"> • Coördinator/Kwartier maker Inhuurdesk • Contractmanager <u>Opdrachtnemer</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tactisch verantwoordelijke 	Elk kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer geeft een presentatie van circa 15 minuten waarin de dienstverlening geëvalueerd wordt, bijzonderheden gepresenteerd worden en de afgelopen periode in vogelvlucht wordt samengevat. Zie hoofdstuk 4 rapportage voor de bespreekpunten • WVTTK
Centraal strategisch overleg	<u>Opdrachtgever</u> <ul style="list-style-type: none"> • Coördinator/Kwartier maker Inhuurdesk • Contactmanager • Contracteigenaar <u>Opdrachtnemer:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tactisch verantwoordelijke • Strategisch verantwoordelijke 	Indien wenselijk	

Opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen 5 werkdagen bij operationeel overleg of 10 werkdagen bij tactisch en strategisch overleg digitaal aan de contactpersonen van Opdrachtgever, bij operationeel overleg ook aan de contractmanager ter kennisgeving.

Opdrachtnemer is initiatiefnemer met betrekking tot de organisatie van de overleggen, het versturen van de managementinformatie en de agenda.

3 Kritische prestatie indicatoren

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Het resultaatgebied “kwaliteit van de dienstverlening” vormt de basis voor de prestatie monitoring.

Het resultaatgebied “kwaliteit van de dienstverlening” bestaat uit in totaal 6 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 rapportage.

Met de KPI scorecard wordt gestart, zie tabel 1 KPI Scorecard. Deze tabel wordt indien nodig, in samenwerking met Opdrachtnemer en Opdrachtgever, gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verder ontwikkeld.

Hieronder worden per KPI beschreven:

- A) De werkwijze;
- B) De norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen; en
- C) De consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan, zie paragraaf 3.3.

Resultaatgebied kwaliteit dienstverlening kent in totaal 6 KPI's te weten:

3.1 KPI Doorlooptijden, geschikte Kandidaat & ingezet

Doorlooptijden

Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de beschreven onderdelen binnen de KPI doorlooptijden voor 98% zijn behaald

- A) Binnen 5 werkdagen na de reguliere Aanvraag wordt een geschikte Kandidaat aangeboden;

Binnen 3 werkdagen na de spoed Aanvraag wordt een geschikte Kandidaat aangeboden.

Nb indien door Opdrachtgever vooraf wordt meegegeven dat er geen sprake is van een reguliere en/of spoed Aanvraag valt die Aanvraag buiten deze KPI.

- A) De KPI doorlooptijden geeft de verhouding weer tussen a) het moment waarop Opdrachtgever een verzoek heeft gedaan voor een Aanvraag en b) wanneer Opdrachtnemer een geschikte Kandidaat heeft aangeboden.
- Met werkdagen wordt bedoeld maandag tot en met vrijdag 08:00 – 17:00 uur.
 - Met reguliere Aanvraag wordt bedoeld aanvragen waar binnen 5 werkdagen een geschikte Kandidaat aangeboden dient te zijn.
 - Met spoed Aanvraag wordt bedoeld aanvragen waar binnen 3 werkdagen een geschikte Kandidaat aangeboden dient te zijn.
 - Met Aanvraag wordt bedoeld verzoek tot inhuur van een Kandidaat.
 - Met geschikte Kandidaat wordt bedoeld een Kandidaat die aansluit bij de Aanvraag.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI doorlooptijden, wanneer de norm van 98% is behaald in de periode van het betreffende kwartaal.

Geschikte Kandidaat

Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de beschreven onderdelen binnen de KPI geschikte Kandidaat voor 98% zijn behaald.

- A) De KPI geschikte Kandidaat geeft de verhouding weer van a) het aantal keer dat Opdrachtnemer een geschikte Kandidaat heeft aangeboden en b) het aantal aanvragen.

- Met geschikte Kandidaat wordt bedoeld een Kandidaat die aansluit bij de uitgevraagde Aanvraag.
- Met het aantal aanvragen wordt bedoeld de Aanvraag voor de inzet van een Kandidaat.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI geschikte Kandidaat, wanneer de norm van 98% is behaald in de periode van het betreffende kwartaal.

Ingezet

Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de beschreven onderdelen binnen de KPI ingezet voor 98% zijn behaald

A) De KPI ingezet geeft de verhouding weer van a) het aanbieden van een geschikte Kandidaat en b) het sluiten van een Nadere overeenkomst.

- Met ingezet wordt bedoeld dat er een Nadere overeenkomst is gesloten.
- Met geschikte Kandidaat wordt bedoeld een Kandidaat die aansluit bij de Aanvraag.
- Met Nadere overeenkomst wordt bedoeld een door beide partijen ondertekende, schriftelijke opdracht van Opdrachtgever met Opdrachtnemer onder de bepalingen van deze Raamovereenkomst, ter zake de levering, onderhoud en overige dienstverlening conform Aanbestedingsleidraad Broker inhuur waarin de details voor een specifieke inhuur worden vastgelegd.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI ingezet, wanneer zij een doorlooptijd van 98% heeft behaald in de periode van het betreffende kwartaal.

3.2 KPI Bevestigde Aanvraag, juiste overeenkomst & ondertekening door bevoegden

Bevestigde Aanvraag

Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de beschreven onderdelen binnen de KPI bevestigde Aanvraag voor 100% zijn behaald.

A1) Indien er sprake is van een door Opdrachtgever bevestigde Aanvraag ontvangt Opdrachtgever binnen uiterlijk 1 werkdag nadat Opdrachtnemer een goedgekeurde VOG screeningprofiel 60 onderwijs/education op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, welke niet ouder is dan 1 dag na de afgifte datum van de aangevraagde VOG screeningprofiel 60 onderwijs/education, een Nadere overeenkomst van Opdrachtnemer inclusief de hiervoor genoemde VOG.

A) De KPI bevestigde Aanvraag geeft de verhouding weer tussen a) de datum waarop Opdrachtnemer de Nadere overeenkomst inclusief een goedgekeurde VOG screeningprofiel 60 onderwijs/education op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, aan Opdrachtgever aanbiedt na bevestiging van de Aanvraag door Opdrachtgever en b) de datum van de afgifte van de aangevraagde VOG screeningprofiel 60 onderwijs/education op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, welke is aangevraagd voor de betreffende Aanvraag.

A2) Indien er sprake is van een door Opdrachtgever bevestigde Aanvraag, volgt binnen uiterlijk 1 werkdag een Nadere Overeenkomst van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever inclusief een goedgekeurde VOG screeningprofiel 60 onderwijs/education op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, welke niet ouder is dan maximaal 6 maanden na afgifte datum.

A) De KPI bevestigde Aanvraag geeft de verhouding weer tussen a) de datum waarop Opdrachtnemer de Nadere overeenkomst inclusief een goedgekeurde VOG screeningprofiel 60 onderwijs/education op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, aan Opdrachtgever aanbiedt na bevestiging van de Aanvraag door Opdrachtgever en b) de datum waarop Opdrachtnemer de Nadere overeenkomst heeft aangeboden inclusief een goedgekeurde VOG screeningprofiel 60 onderwijs/education op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, welke niet ouder is dan maximaal 6 maanden na afgifte datum.

- Met bevestigde Aanvraag wordt bedoeld het akkoord van Opdrachtgever voor de inzet van een Kandidaat.
- Met werkdag wordt bedoeld maandag tot en met vrijdag 08:00 – 17:00 uur.
- Met goedgekeurde VOG screeningprofiel 60 onderwijs/education op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, wordt bedoeld een door Justis afgegeven VOG screeningprofiel 60 onderwijs/education en een functieprofiel dat passend is bij de Aanvraag.
- Met afgifte datum VOG wordt bedoeld de afgifte datum die op de door Justis afgegeven VOG vermeld staat.
- Met Nadere Overeenkomst wordt bedoeld een door beide partijen ondertekende, schriftelijke opdracht van Opdrachtgever met Opdrachtnemer onder de bepalingen van deze Raamovereenkomst, ter zake de levering, onderhoud en overige dienstverlening conform Aanbestedingsleidraad Broker inhuur waarin de details voor een specifieke inhuur worden vastgelegd.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI bevestigde Aanvraag, wanneer de norm van 100% is behaald.

Juiste Nadere overeenkomst & ondertekening door bevoegden

Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de beschreven onderdelen binnen de KPI juiste Nadere overeenkomst & ondertekening door bevoegden 100% zijn behaald.

A) Juiste Nadere overeenkomst & ondertekening door bevoegden.

A) De KPI Juiste Nadere overeenkomst & ondertekening door bevoegden geeft de verhouding weer tussen a) het aantal bevestigde Aanvragen en b) de juiste Nadere Overeenkomsten en ondertekening door bevoegden van Opdrachtgever horende bij de bevestigde Aanvragen.

- Met juiste Nadere overeenkomst wordt bedoeld, de voorgeschreven Nadere overeenkomst van Opdrachtgever.
- Met ondertekening door bevoegden wordt bedoeld, alleen de daartoe bevoegde ondertekenaars van Opdrachtgever.
- Met bevoegden wordt bedoeld voorzitters van de colleges, VOvA en directeuren van de diensten.
- Met bevestigde Aanvragen wordt bedoeld het akkoord van Opdrachtgever voor de inzet van een Kandidaat.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI juiste Nadere overeenkomst en ondertekening door bevoegden, wanneer de norm 100% is behaald in de periode van het betreffende kwartaal.

3.3 Consequenties van het niet realiseren van (één van) de KPI's

Stap 1: Opdrachtgever signaleert dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de norm van één of meerdere van de KPI's en initieert een (escalatie)gesprek. Opdrachtnemer levert een verbeterplan inclusief beheersmaatregelen binnen 7 werkdagen naar aanleiding van het (escalatie)gesprek op.

Het verbeterplan wordt gerapporteerd aan de contractmanager en Opdrachtnemer krijgt na ontvangst van het verbeterplan door Opdrachtgever, (één) 1 maand hersteltijd. Na deze maand worden de desbetreffende KPI's nogmaals gemeten en gerapporteerd. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, volgt stap 2.

Stap 2: Opdrachtnemer krijgt een officiële schriftelijke waarschuwing. Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze maand. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, volgt stap 3.

Stap 3: Opdrachtnemer wordt schriftelijk in gebreke gesteld. Opdrachtnemer krijgt (één) 1 maand hersteltijd en de desbetreffende KPI's worden nogmaals gemeten en gerapporteerd na deze maand. Indien blijkt dat één of meerdere KPI's nog steeds een score onder de norm behalen, volgt stap 4.

Stap 4: Het opnieuw niet behalen van de desbetreffende KPI('s) wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst en Opdrachtgever beroept zich op ontbinding van de overeenkomst.

Tijdens de contractperiode is de consequentie dat in het kwartaal waarin de KPI niet behaald wordt Opdrachtgever Opdrachtnemer telkenmale een boete opgelegd van € 2.500,- per KPI vanaf stap 2, dit staat verder los van de te nemen stappen zoals hiervoor beschreven.

Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de Raamovereenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

4 Rapportage

Opdrachtnemer is elk kwartaal verantwoordelijk voor het kosteloos en tijdig aanleveren van management informatie aan de contractmanager van Opdrachtgever om de geleverde prestaties en de voortgang van de dienstverlening op juiste waarde te kunnen schatten en geeft minimaal inzicht in:

- Uitwerking per KPI
- Conclusie / aanbeveling per KPI
- Financieel overzicht in vergelijking met het voorgaand kwartaal per college, centrale diensten & VOvA.
- Kansen, knelpunten en aandachtspunten per college & VOvA en Opdrachtgever als geheel inclusief aanbeveling(en)
- Duurzaamheid
- Markontwikkelingen
- Bijdrage aan de hoofd en subdoelstellingen

Matchingcijfers

- Aantal ontvangen Aanvragen
- Aantal aangeboden cv's
- Geslaagde matches, zijnde een invulling van de Aanvraag
- Niet geslaagde matches, zijnde een niet ingevulde Aanvraag
- Aanvragen die langer dan 5 werkdagen open hebben gestaan
- niet geslaagde zoekopdrachten, zijnde niet kunnen leveren van potentiële Kandidaten
- ingetrokken zoekopdrachten
- scores ten aanzien van beoordeling van de kwaliteit van de Inhuurprofessionals

Contractgegevens:

- Ingezette Inhuurprofessionals
- Originele/eerste startdatum Inzetcontract
- Einddatum Inzetcontract
- Begindatum en einddatum (data) van alle verlengingen
- De functie
- Bijbehorende salarisschaal v/d functie conform functiehuis van Opdrachtnemer
- Het aantal gewerkte uren
- Het Inhuurtarief dat aan de Inhuurprofessional/ Toeleverancier wordt betaald
- De Opslag
- Het inhurende organisatorische onderdeel (kostenplaats) en reden van inhuur

De managementrapportage wordt uiterlijk 2 weken na einde van het betreffende kwartaal en minimaal 10 werkdagen voordat het tactisch overleg plaatsvindt aangeleverd bij de contractmanager. De exacte vorm en inhoud van de managementrapportage wordt in de implementatiefase verder afgestemd en kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen zonder dat hiervoor meer- of minderkosten worden gerekend.

Managementrapportages dienen digitaal beschikbaar te zijn in XLSX, Word, PPTX of PDF.

Eisen waaraan de overige rapportages moeten voldoen zijn gespecificeerde in de bijlage Programma van Eisen.

5 Tabel 1 KPI Scorecard

Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie Indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Presatienorm	Aanleveren data	Frequentie
Afgesproken resultaatgebieden	Detailinvulling van het resultaatgebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Hoe wordt de 'data' van de prestatieindicator gemeten?	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Norm vaststelling	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de 'data'	Hoe vaak wordt gemeten?
Kwaliteit Dienstverlening	1. Doorlooptijden	De KPI doorlooptijden geeft de verhouding weer tussen a) het moment waarop Opdrachtgever een verzoek heeft gedaan voor een Aanvraag en b) wanneer Opdrachtnemer een geschikte Kandidaat heeft aangeboden.	Per kwartaal	Kwartaal rapportage	98%	Opdrachtnemer	Per kwartaal
	2. Geschikte Kandidaat	De KPI geschikte Kandidaat geeft de verhouding weer van a) het aantal keer dat Opdrachtnemer een geschikte Kandidaat heeft aangeboden en b) het aantal aanvragen.	Per kwartaal	Kwartaal rapportage	98%	Opdrachtnemer	Per kwartaal
	3. Ingezet	De KPI ingezet geeft de verhouding weer van a) het aanbieden van een geschikte Kandidaat en b) het sluiten van een Nadere overeenkomst.	Per kwartaal	Kwartaal rapportage	98%	Opdrachtnemer	Per kwartaal
	4. Bevestigde Aanvraag A1	De KPI bevestigde Aanvraag geeft de verhouding weer tussen a) de datum waarop Opdrachtnemer de Nadere overeenkomst inclusief een goedgekeurde VOG code 60 op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, aan Opdrachtgever aanbiedt na bevestiging van de Aanvraag door Opdrachtgever en b) de datum van de afgifte van de aangevraagde VOG met code 60 op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, welke is aangevraagd voor de betreffende Aanvraag.	Per kwartaal	Kwartaal rapportage	100%	Opdrachtnemer	Per kwartaal
	5. Bevestigde Aanvraag A2	De KPI bevestigde Aanvraag geeft de verhouding weer tussen a) de datum waarop Opdrachtnemer de Nadere overeenkomst inclusief een goedgekeurde VOG code 60 op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, aan Opdrachtgever aanbiedt na bevestiging van de Aanvraag door Opdrachtgever en b) de datum waarop Opdrachtnemer de Nadere overeenkomst heeft aangeboden inclusief een goedgekeurde VOG code 60 op basis van een functieprofiel welke passend is bij de Aanvraag, welke niet ouder is dan maximaal 6 maanden na de afgifte datum.	Per kwartaal	Kwartaal rapportage	100%	Opdrachtnemer	Per kwartaal
	6. Juiste Nadere overeenkomst & ondertekening door bevoegden	De KPI Juiste Nadere overeenkomst & ondertekening door bevoegden geeft de verhouding weer tussen a) het aantal bevestigde Aanvragen en b) de juiste Nadere Overeenkomsten en ondertekening door bevoegden van Opdrachtgever horende bij de bevestigde Aanvragen.	Per kwartaal	Kwartaal rapportage	100%	Opdrachtnemer	Per kwartaal

