



Bijlage R Overlegmatrix

Europese aanbesteding

**Inhuur flexibele arbeidskrachten op basis van een
Uitzendovereenkomst ten behoeve van Belastingdienst en
Dienst Toeslagen (IFA Belastingdienst Massaal 2025)**

Kenmerk IUC DJI/INEA/NA/2024-03

Versie Publicatie

Overleg	Beoogde frequentie	Functionaris Deelnemer en/of categorie (Rijk)	Functionaris Opdrachtnemer (contractpartner)	Mogelijke agendapunten (agenda steeds per bespreking vast te stellen)	Verslaglegging
Niveau Raamovereenkomsten Strategisch	Minimaal 1x per jaar	• HRM vertegenwoordiger en/of directielid Deelnemer • Categoriemanager Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid • Strategisch contractmanager categorie Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid. • Decentrale contractmanager Deelnemer • Overige belanghebbende key-stakeholders (naar eigen inzicht Deelnemer).	• Strategisch/Account-director en/of key accountmanager • Eventueel directielid • Overige belanghebbende key-stakeholders (naar eigen inzicht).	• Tevredenheid interne opdrachtgevers/contactpersonen Deelnemer /Uitzendkracht. • Kwaliteit van de dienstverlening • (Rijks)management rapportages, incl. KPI's, toelichting en eventuele verbeterplannen; • Financiële aangelegenheden; • Digitale werkprocessen, strategisch • Relevante deelprojecten • Verlenging van Raamovereenkomst • Social Return • Beleidsmatige en organisatorische ontwikkelingen • Beeld/strategie Opdrachtnemer • (Arbeids-)markt- en branche ontwikkelingen, innovatie • Wijzigingen relevante wet- en regelgeving • Dossiercontrole m.b.t aanwezigheid verklaringen en overige vereiste documenten • Contract- en leveranciersmanagement, overige aspecten • Tariefstelling (via categoriemanagement) • Et cetera.	Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) Werkdagen aan de Strategisch contractmanager UZKA. Na vaststelling van het verslag zal het verslag gedeeld worden met de contractmanager (s) van Deelnemer.

Niveau Nadere Overeenkomsten Tactisch	1x per 3 maanden bij Deelnemer.	• Decentrale contractmanager Deelnemer. • Overige (key)stakeholders (naar eigen inzicht Deelnemer). • Strategisch contractmanager categorie (desgewenst)	• Key-accountmanager met (bij voorkeur) aansluiting van de operationeel manager en overige belanghebbende (key)stakeholders.	• Evaluatie dienstverlening tactisch/operationeel, bijsturing waar gewenst • Bedrijfsvoering Deelnemende organisaties • Social Return • Relatiemanagement • Verbeterplannen • Digitale werkprocessen, tactisch (op departementsniveau). • Nakomen werkafspraken, KPI's en indicatoren. • Managementrapportage(s) Deelnemer • Signaleren en oplossen knelpunten • Medewerkerstevredenheid (MTO) en klanttevredenheid (KTO) • Financiële aangelegenheden • Dossiercontrole, aanwezigheid verklaringen en overige vereiste documenten • Eventuele klachten Uitzendkracht • Relevante (deel)projecten • Contract- en leveranciersmanagement, overige aspecten • Et cetera.	Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) Werkdagen aan de Contractmanager van Deelnemer en de Strategisch contractmanager UZKA.
Niveau Nadere Overeenkomsten Operationeel	Naar eigen inzicht door Deelnemer te bepalen en in afstemming met Opdrachtnemer (s). (bijv. 1x per maand)	• Decentrale contractmanager Deelnemer • Inhurende manager Deelnemer/ of via andere centrale contactpersoon voor de operationele afhandeling bij Deelnemer • Desgewenst andere functionarissen naar inzicht van de Deelnemer	• Operationeel/ tactisch Accountmanager • Naar eigen inzicht door Opdrachtnemer te bepalen.	• Evaluatie kwaliteit dienstverlening en samenwerking, bijsturing waar gewenst; • Nakomen werkafspraken, KPI's en indicatoren. • Digitale werkprocessen, operationeel • Bespreken van maandelijkse rapportages • Evalueren operationele voortgang en kwaliteit hiervan • Signaleren en oplossen knelpunten en issues uit de dagelijkse praktijk. • Klanttevredenheid • Tevredenheid Uitzendkracht • Contract- en Leveranciersmanagement, overige aspecten • Et cetera.	Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) Werkdagen.

Opmerkingen:

1. Het strategisch overleg is bedoeld om de gang van zaken rondom alle aspecten van de Raamovereenkomst op hoofdlijnen te monitoren en om in te spelen op relevante ontwikkelingen;
2. Het tactisch overleg is met name bedoeld om de gang van zaken rondom alle aspecten rondom de Oproepen en Nadere Overeenkomsten te monitoren en om in te spelen op relevante ontwikkelingen;
3. Het initiatief voor het inplannen van het strategisch overleg ligt bij categoriemanagement Uitzendkrachten en Arbeidsparticipanten Rijksoverheid;
4. Het initiatief voor het inplannen van de tactisch overleggen ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer initieert het plannen van een jaarlijkse vergaderreeks;
5. Het operationeel overleg vindt plaats op decentraal niveau naar gelang behoefte en in afstemming met de Opdrachtnemer;
6. Het op de afgesproken momenten voeren van de gesprekken is een gezamenlijke verantwoordelijkheid, waarbij wordt verwacht dat Deelnemer en Opdrachtnemer vertegenwoordigd is;
7. De Opdrachtnemer kan uiteraard ook het initiatief nemen om een overleg te plannen;
8. Bij eventuele escalatie van zaken die geheel de Deelnemer(s) raken of verband houden met rijksbreed HRM- of Inkoopbeleid kan een ad hoc strategisch overleg worden ingepland;
9. De verslaglegging is de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zendt binnen vijf (5) Werkdagen het verslag conform de afspraak in de kolom verslaglegging in de "Overlegmatrix".