

# Service Level Agreement (SLA)

## Inhuur flexibele arbeidskrachten

### Area Reiniging

|                |                                  |
|----------------|----------------------------------|
| Looptijd SLA:  | 01-01-2027 tot en met 31-12-2029 |
| Datum akkoord: |                                  |
| Status:        | Concept                          |
| Versienummer:  | 0.1                              |

|                            |                                  |       |              |
|----------------------------|----------------------------------|-------|--------------|
| Handtekening voor akkoord. |                                  |       |              |
| Area Reiniging B.V.        | Mevrouw drs. A.F.<br>Groenewold. | datum | handtekening |
| Opdrachtnemer              | NAAM.                            | datum | handtekening |

# 1 Inhoudsopgave

---

|           |                                                           |           |
|-----------|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b>  | <b>Inhoudsopgave</b>                                      | <b>2</b>  |
| <b>2</b>  | <b>Definitie</b>                                          | <b>3</b>  |
| <b>3</b>  | <b>Documentbeheer</b>                                     | <b>4</b>  |
| 3.1       | Wijzigingsbeheer document                                 | 4         |
| 3.2       | Verzendlijst                                              | 4         |
| <b>4</b>  | <b>Context</b>                                            | <b>5</b>  |
| <b>5</b>  | <b>De overeengekomen dienstverlening</b>                  | <b>5</b>  |
| 5.1       | Overzicht dienstverlening                                 | 5         |
| 5.2       | Prognose                                                  | 5         |
| 5.3       | Uren afname Area Reiniging                                | 5         |
| <b>6</b>  | <b>Kwaliteit van Dienstverlening</b>                      | <b>6</b>  |
| 6.1       | Leveringsbetrouwbaarheid                                  | 6         |
| 6.2       | Reguliere werkuren                                        | 7         |
| 6.3       | Overwerkuren                                              | 7         |
| 6.4       | Toeslaguren                                               | 7         |
| <b>7</b>  | <b>Vergoeding</b>                                         | <b>7</b>  |
| <b>8</b>  | <b>Aanvraag en Leveringsproces</b>                        | <b>8</b>  |
| <b>9</b>  | <b>Standplaatsbepaling</b>                                | <b>10</b> |
| <b>10</b> | <b>Relatiebeheer</b>                                      | <b>10</b> |
| <b>11</b> | <b>Communicatieschema</b>                                 | <b>11</b> |
| <b>12</b> | <b>Beschikbaarheid en Openingstijden Opdrachtnemer</b>    | <b>11</b> |
| <b>13</b> | <b>Rapportage</b>                                         | <b>12</b> |
| 13.1      | Opdrachtnemer Rapportages                                 | 12        |
| 13.2      | Standaard rapportages Opdrachtnemer                       | 12        |
| 13.3      | Gewenste rapportage t.b.v. Area Reiniging                 | 12        |
| 13.4      | Kostenbesparing & Productiviteit                          | 12        |
| 13.5      | Rapportage leveringsbetrouwbaarheid                       | 12        |
| 13.6      | Rapportagewensen teammanagers en HR manager               | 13        |
| <b>14</b> | <b>Bijlage SLA Rapportage (voorbeelden en suggesties)</b> | <b>14</b> |
| 14.1      | Belangrijkste Performance Indicatoren (KPI's) (voorbeeld) | 14        |
| 14.2      | Rapportage Opdrachtnemer                                  | 15        |

## 2 Definitie

---

Het Service Level Agreement (SLA) bevat alle geldende afspraken in relatie tot de overeenkomst voor de inhuur van flexibele arbeidskrachten, waarop de door Opdrachtnemer geleverde dienstverlening kan worden beoordeeld en gemeten.

Het SLA is bedoeld als werkdocument om gedurende de contractperiode alle werkafspraken en procedures, zoals onder meer vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), op basis van reguliere overleggen en periodieke rapportages te kunnen beoordelen en waar nodig bij te kunnen sturen of corrigerende maatregelen te kunnen nemen.

Het SLA wordt beheerd door de HR Manager van Area Reiniging.

## 3 Documentbeheer

---

Op de SLA vindt tevens een jaarlijkse evaluatie tussen Area Reiniging en Opdrachtnemer plaats, geïnitieerd vanuit Area Reiniging. Na deze evaluatie vindt, indien noodzakelijk, een aanpassing op lopende afspraken in dit document plaats. Voor elk kalenderjaar wordt gestart met verhoogd versienummer van het document.

Van de afspraken in de SLA kan slechts worden afgeweken bij schriftelijke overeenkomst en ondertekend door hiertoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen. De gewijzigde afspraken worden als addendum toegevoegd aan het SLA.

### 3.1 Wijzigingsbeheer document

| Versie | Datum            | Wijziging | Auteur            |
|--------|------------------|-----------|-------------------|
| 0.1    | 8 september 2026 | Concept   | Alexander Pluckel |

### 3.2 Verzendlijst

Area Reiniging:

| Naam                    | Functie                   |
|-------------------------|---------------------------|
| Mw. drs. A.F Groenewold | Directeur Area Reiniging  |
| Dhr. W. Hofstra         | HR Manager Area Reiniging |

Opdrachtnemer:

| Naam | Functie                            |
|------|------------------------------------|
| Naam | Algemeen Directeur Opdrachtnemer   |
| Naam | Vestigingsmanager(s) Opdrachtnemer |
| Naam | Project Intercedent Opdrachtnemer  |

## 4 Context

---

Het beschikbaar stellen van de gewenste flexibele arbeidskrachten gebeurt volgens de contractuele overeenkomst op basis van een inspanningsverplichting door Opdrachtnemer.

Echter, zodra de flexibele arbeidskrachten hun werkzaamheden aanvangen is er sprake van een resultaatverplichting. Alleen dan worden doelstellingen haalbaar en uitgangspunten waargemaakt.

Om de doelstelling en uitgangspunten tastbaar te maken beschrijft het SLA hoe de kwaliteit van dienstverlening, in de vorm van het beschikbaar stellen van flexibele arbeidskrachten c.q. flexibele arbeidskrachten, specifiek en meetbaar wordt gemaakt.

## 5 De overeengekomen dienstverlening

---

### 5.1 Overzicht dienstverlening

Opdrachtnemer levert de volgende functiecategorieën (Uitvoerende functies) flexibele arbeidskrachten:

| Functie                        | Schaal   |
|--------------------------------|----------|
| Chauffeur-belader              | Schaal D |
| Chauffeur reinigingsvoertuigen | Schaal D |
| Belader                        | Schaal C |
| Acceptant milieustraat         | Schaal C |

De prognose wordt jaarlijks per 1 januari vastgesteld en de rapportages worden op deze prognose gebaseerd.

### 5.2 Prognose

| Standplaats                | Inzet      |
|----------------------------|------------|
| Standplaats Emmen          | 51.500 uur |
| Standplaats Hoogeveen      | 12.000 uur |
| Standplaats Oldambt        | 500 uur    |
| Standplaats Borger- Odoorn | 1.000 uur  |
| Totaal                     | 65.000 uur |

### 5.3 Uren afname Area Reiniging

Area Reiniging heeft geprognostiseerd 65.000 uren per jaar van Opdrachtnemer af te nemen, gebaseerd op de bovenstaande functiecategorieën.

Er is geen boeteclausule van toepassing indien Area Reiniging jaarlijks minder uren af neemt.

## 6 Kwaliteit van Dienstverlening

---

In overleg met Area Reiniging maakt Opdrachtnemer een opleidingsplan dat wordt goedgekeurd door Area Reiniging.

Area Reiniging acht ten aanzien van de kwaliteit van de voorgestelde flexibele arbeidskracht een zekere basiskennis en ervaring noodzakelijk in relatie tot het gewenste opleidingsplan.

Area Reiniging verzorgt daar waar nodig de opleiding van de flexibele arbeidskrachten betreffende specifieke voertuigkennis in het kader van "training on the job". Area Reiniging stelt voertuigen, instructeurs en inwerkplekken ter beschikking. Dit heeft met name betrekking op zijlader, achterlader, kolkenzuiger, portaalwagen, containerauto, veegmachine en overige specifieke voertuigen. De kosten van deze opleidingen, zoals uren instructeurs, het niet inzetbaar zijn van materieel e.d., worden niet door Area Reiniging bij Opdrachtnemer in rekening gebracht.

Echter, om te voorkomen dat Opdrachtnemer volledig ongeschoolde flexibele arbeidskrachten inzet voor bedoelde functies in relatie tot "Training on the Job" en de inspanning en opleidingstijd onevenredig groot wordt ten opzichte van de gevraagde functie, stelt Area Reiniging een maximum opleidingstijd van 10 werkdagen als voldoende.

De uren die een flexibele arbeidskracht besteed aan inwerken c.q. "training on the job" (maximaal 10 werkdagen) worden als niet gewerkte uren beschouwd en worden als zodanig niet vergoed door Opdrachtgever.

### 6.1 Leveringsbetrouwbaarheid

Opdrachtnemer garandeert conform de raamovereenkomst een leveringsbetrouwbaarheid van 98 procent op beschikbaarheid van gekwalificeerd flexibele arbeidskrachten.

Volgens prognose levert Opdrachtnemer 65.000 uur per jaar.

Dit betekent dat Opdrachtnemer, om de betrouwbaarheid van levering volgens de raamovereenkomst te garanderen, voor 2027 een uitval kan hebben van:

- 2% = 1300 uur per jaar.
- Per maand = 108 uur per maand.

Onder uitval wordt verstaan:

- Niet leveren van gevraagde flexibele arbeidskracht op afgesproken datum en tijd;
- Flexibele arbeidskrachten die niet komen opdagen;
- Ziekte of anderszins afmelden kort voor of kort na aanvang van de werkzaamheden;
- Niet functioneren van een flexibele arbeidskracht binnen een halve werkdag

(gedefinieerd als 4 werkuren);

- Aangeboden flexibele arbeidskrachten welke gedurende "Training on the Job" als niet voldoende gekwalificeerd worden beschouwd en vervangen moeten worden.

## **6.2 Reguliere werkuren**

Onder reguliere werkuren wordt conform de CAO Grondstoffen Energie en Omgeving (GEO) Onderdeel Services verstaan de werktijden van maandag tot en met zaterdag, tussen 06.00 en 22.00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

## **6.3 Overwerkuren**

Als een flexibele arbeidskracht wordt ingeroosterd is voorafgaand duidelijk wat de vastgestelde arbeidstijd per week is. Werkt de flexibele arbeidskracht in opdracht van Area Reiniging in een week meer uren dan ingeroosterd dan is er sprake van overwerk

Overwerkuren zijn dus die gewerkte uren welke boven op de ingeroosterde uren komen en worden volgens de CAO regeling uitbetaald.

## **6.4 Toeslaguren**

Toeslaguren, zijn uren die niet als overwerkuren worden aangemerkt en buiten de reguliere werkuren vallen. Bijvoorbeeld een "extra dienst" op zondag werken en niet als overwerk wordt beschouwd.

# **7 Vergoeding**

---

Flexibele arbeidskrachten van Opdrachtnemer worden bij aanvang ingeschaald in de Area Reiniging salarisschalen C of D, afhankelijk van de functie en het aantal jaar relevante werkervaring (onder voorbehoud).

Als een flexibele arbeidskracht in een hogere salarisschaal ingeschaald moet worden, wordt overlegd door Opdrachtnemer met de HR manager. De HR manager bepaalt of betreffende flexibele arbeidskracht onder de salarisvoorwaarden kan worden ingezet.

Inschaling boven trede 3 altijd na goedkeuring van HR manager.

De flexibele arbeidskracht van Opdrachtnemer ontvangt telkens na een jaar, na start als flexibele arbeidskracht bij Area Reiniging, een periodieke verhoging bij goed functioneren totdat de maximale trede in de schaal is bereikt.

## 8 Aanvraag en Leveringsproces

---

Het aanvraag en leverproces is als volgt beschreven:

### **Periodiek:**

1. Eenmaal per jaar levert Area Reiniging vanuit het hoofdkantoor in Emmen een geconsolideerd overzicht aan van de te verwachten inzet van Opdrachtnemer.
2. Gespecificeerd naar Uitvoerende functies, uren en doorlooptijd.
3. Eenmaal per kwartaal kan Area Reiniging het jaaroverzicht voor het komende kwartaal naar boven of beneden bijstellen.

### **Structureel:**

1. Wekelijks levert Area Reiniging op vrijdag voor elke standplaats, een (voorlopige) weekplanning aan voor de komende week met daarin de geplande in te zetten flexibele arbeidskrachten met de relevante personeelsgegevens.
2. Gespecificeerd op: Functie, aantal uren en verwachte doorlooptijd.

### **Dagelijks:**

1. Dagmutaties op de weekplanning worden op werkdagen door Area Reiniging, per standplaats, voor 13.00 uur aan Opdrachtnemer aangeleverd met daarin de geplande in te zetten flexibele arbeidskrachten met de relevante personeelsgegevens.
2. Gespecificeerd op: Functie, aantal uren en verwachte doorlooptijd.

### **Zomerplanning:**

1. Area Reiniging levert voor 1 maart voor elke standplaats, een (voorlopige) zomerplanning aan met daarin de gevraagde inzet.
2. Gespecificeerd op: Functie, aantal uren en verwachte doorlooptijd.
3. Opdrachtnemer koppelt wekelijks terug hoeveel vacatures er zijn voorzien.

### **Werving & Selectie:**

1. Op verzoek van Area Reiniging bemiddelt Opdrachtnemer bij een werving en selectie.
2. Binnen 48 uur na aanvraag moet Opdrachtnemer drie cv's hebben aangeboden op de gevraagde functie.
3. Voor het leveren van cv's, voor functies ingeschaald op niveau I of hoger, wordt tussen Area Reiniging en Opdrachtnemer per geval een maatwerkafsprake gemaakt over de verwachte levertermijn.
4. 95% van de aangeboden cv's voldoen volledig aan de gevraagde functie-eisen en ervaring.

### **Administratieve afhandeling:**

1. Voor aanvang van de werkzaamheden bevestigt Opdrachtnemer digitaal de inzet van een flexibele arbeidskracht met:
  - a. Bevestiging van uitzending middels een uitzendovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Area Reiniging.
  - b. Een VOG (indien mogelijk), een bevestiging van uitzending, en akkoordverklaring Instructie flexibele arbeidskrachten.
  - c. De volgende gegevens:
    - i. Personeelsnummer Inschrijver;
    - ii. NAW-gegevens;
    - iii. Startdatum;
    - iv. Telefoonnummer en e-mailadres.

### **Aanvraag op naam:**

Indien Area Reiniging een flexibele arbeidskracht in fase B op naam wil aanvragen bij Opdrachtnemer, geeft Area Reiniging hiervoor een werkgarantie af van minimaal 3 (drie) maanden. Het aantal garantie uren wordt in overleg vastgesteld.

Voor fase C geeft Area Reiniging een werkgarantie af van minimaal 6 (zes) maanden.

Het aantal garantie uren wordt in overleg vastgesteld. De afspraken worden bevestigd door middel van een door beide partijen ondertekende Detacheringsovereenkomst.

## 9 Standplaatsbepaling

---

Opdrachtnemer levert flexibele arbeidskrachten voor de standplaatsen van Area Reiniging in Borger-Odoorn, Emmen, Hoogeveen en Oldambt. Contractueel is overeengekomen dat de standplaats van een flexibele arbeidskracht wordt bepaald daar waar de werkzaamheden initieel aanvangen en vastgelegd is in de inhuurovereenkomst.

Opdrachtnemer zet zich in om in het kader van CO<sub>2</sub> vermindering zoveel als mogelijk en bij voorkeur tachtig (80) procent van de flexibele arbeidskrachten in te zetten die binnen een straal van 15 kilometer van de standplaats van Area Reiniging wonen.

In de rapportage Woon - Werkverkeer wordt inzicht gegeven in dit percentage.

## 10 Relatiebeheer

---

Op verzoek van Area Reiniging voert Opdrachtnemer maandelijks Field Management uit voor alle standplaatsen van Area Reiniging.

Gedurende deze bezoeken worden onderwerpen besproken als:

- Tevredenheid teammanagers, planners, coördinatoren en HR manager;
- Algemene stand van zaken in de uitvoering van werkzaamheden;
- Prognoses, verwachtingen;
- Klachten of opmerkingen;
- Bespreken van de belangrijkste KPI's.

Area Reiniging biedt Opdrachtnemer de mogelijkheid om op de diverse standplaatsen gebruik te maken van beschikbare flexplekken om de werkzaamheden zo goed mogelijk en efficiënt uit te kunnen voeren.

## 11 Communicatieschema

Buiten de activiteiten van Field Management vindt op diverse niveaus communicatie plaats.

Op basis van onderstaand communicatieschema worden de betreffende onderwerpen besproken door de volgende personen:

| Frequentie                     | Deelnemer(s)<br>Opdrachtgever                                      | Deelnemer(s)<br>Opdrachtnemer                                        | Onderwerpen                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dagelijks/<br>wekelijks        | Planners<br>Area Reiniging                                         | Planners / Teamleider<br>of<br>vestigingsmanager(s)<br>Opdrachtnemer | - Dagelijkse planning<br>- Calamiteiten<br>- Evaluatie uitzendkrachten<br>- Werving en selectie uitzendkrachten<br>- Operationele zaken<br>- Aanbieden uitzendkrachten<br>- Aanleveren urenoverzichten<br>- Facturen |
| Wekelijks                      | Administratie<br>Area Reiniging                                    | Administratie<br>Opdrachtnemer                                       | - Status betalingen<br>- Alle overige administratieve / financiële processen                                                                                                                                         |
| Maandelijks of per<br>kwartaal | Teammanagers<br>Area Reiniging<br><br>HR manager<br>Area Reiniging | Regiomanager<br>Opdrachtnemer                                        | - Ontwikkelingen arbeidsmarkt<br>- Ontwikkelingen afvalmarkt<br>- Veiligheid<br>- Samenwerking<br>- Managementinformatie<br>- Bedrijfsontwikkelingen<br>- Tarieven                                                   |
| Jaarlijks                      | HR manager<br>Area Reiniging                                       | Directie<br>Opdrachtnemer                                            | - Evaluatie contract<br>- Resultaten SLA afgelopen jaar                                                                                                                                                              |
| Op afroep                      | Betrokken persoon<br>Area Reiniging                                | Betrokken persoon<br>Opdrachtnemer                                   | - Aanpassing SLA of contract                                                                                                                                                                                         |

## 12 Beschikbaarheid en Openingstijden Opdrachtnemer

Opdrachtnemer is beschikbaar op haar kantoor op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur.

Daarnaast is de contactpersoon van Opdrachtnemer minimaal 2 halve dagen per week aanwezig op Area Reiniging kantoor Emmen.

Buiten kantoortijden is Opdrachtnemer telefonisch bereikbaar via haar Accountmanager en back-up per mobiele op:

- Maandag t/m vrijdag: 06.00 uur tot 8.30 uur.
- Maandag t/m vrijdag: 17.30 uur tot 21.00 uur.
- In het weekend: 06.00 tot 19.00 uur.

## 13 Rapportage

---

### 13.1 Opdrachtnemer Rapportages

Een aantal rapportages dient Opdrachtnemer standaard op te leveren. Periodiek wordt geëvalueerd welk soort rapportage kan vervallen en welke moet worden toegevoegd.

### 13.2 Standaard rapportages Opdrachtnemer

Opdrachtnemer kan standaard de volgende rapportages opleveren:

- Lonen en tarieven;
- Calamiteitenoverzicht;
- Aantallen inleenuren per dag/ per standplaats/ per functie;
- Verzuim;
- Bezoekverslagen;
- Omzetcijfers en;
- Expertiseoverzicht.

### 13.3 Gewenste rapportage t.b.v. Area Reiniging

Overeen te komen op basis van operationele afspraken.

### 13.4 Kostenbesparing & Productiviteit

Voorgesteld wordt om aan de hand van rapportages inzicht te krijgen in de gestelde doelen voor kostenbesparing en productiviteit en op die manier concreet te maken waar besparing mogelijk is:

- Rapportage verhouding lonen en leeftijd;
- Rapportage inzet fases;
- Overzicht van gedeclareerde toeslagen voor overuren.

### 13.5 Rapportage leveringsbetrouwbaarheid

Opdrachtnemer levert een maandelijkse rapportage over de betrouwbaarheid van levering. De rapportage bestaat uit (voorbeeld):

| Aantal gevraagde manuren Area Reiniging | Aantal geleverde manuren Opdrachtnemer | Calamiteiten in manuren | Calamiteiten opgelost |
|-----------------------------------------|----------------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| 65.000 uur                              | 63.930 uur                             | 1.070 uur               | 98,35%                |

### **13.6 Rapportagewensen teammanagers en HR manager**

In overleg met de teammanagers en HR manager wordt de rapportagebehoefte geïnterpreteerd. Bijlage SLA rapportage, moet een volledig overzicht opleveren van de rapportagebehoefte. De rapportages worden per kwartaal opgeleverd.

## 14 Bijlage SLA Rapportage (voorbeelden en suggesties)

### 14.1 Belangrijkste Performance Indicatoren (KPI's) (voorbeeld)

Hieronder zijn de belangrijkste KPI's beschreven. Deze worden per kwartaal vastgesteld door de contracthouder, Manager Operations of Area Reiniging Directie (moet worden berekend/vastgesteld!!).

| Onderwerp                                                           | Streven    | Maatregel Area Reiniging        | Maatregel Opdrachtnemer                    |
|---------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------------|--------------------------------------------|
| Bruto loonkosten                                                    |            |                                 |                                            |
| Overzicht uurlonen / loonschalen                                    |            | Sturen op verhouding A-B-C      | Inzet kwalificatie                         |
| Verhouding brutoloonkosten Area Reiniging i.r.t Opdrachtnemer marge |            | Sturen op kosten                | Sturen op kosten                           |
| Verzuim per standplaats:                                            |            |                                 |                                            |
| Borger-Odoorn                                                       | < 5%       | Overleg teamleider              | Sturen op inzet & motivatie                |
| Emmen                                                               | < 5%       | Overleg teamleider              | Sturen op inzet & motivatie                |
| Hoogeveen                                                           | < 5%       | Overleg teamleider              | Sturen op inzet & motivatie                |
| Oldambt                                                             | < 5%       | Overleg teamleider              | Sturen op inzet & motivatie                |
| Verhouding EP - Inhuur                                              | < 80 - 20% | Noodzaak aantonen               |                                            |
| Verloop inhuurpersoneel                                             |            | Maatregelen ter voorkoming      | Oorzaak aantonen                           |
| Borger-Odoorn                                                       | < 5%       |                                 |                                            |
| Emmen                                                               | < 5%       |                                 |                                            |
| Hoogeveen                                                           | < 5%       |                                 |                                            |
| Oldambt                                                             | < 5%       |                                 |                                            |
| Kosten inhuur:                                                      |            |                                 |                                            |
| - personeelskosten                                                  | < 10k p/m  | Noodzaak bekijken               | Verhouding ABC beoordelen                  |
| - kledingkosten                                                     | < 10k p/m  | Noodzaak bekijken               | Oorzaak achterhalen                        |
| - schoeisel                                                         | < 10k p/m  | Noodzaak bekijken               | Oorzaak achterhalen                        |
| Veiligheid e.d.                                                     |            |                                 |                                            |
| bedrijfsongevallen inhuur                                           | < 1 p/kw   | Veiligheidstraining aanscherpen | Bewaken van veiligheidseisen en uitvoering |
| aanrijdingen                                                        | < 1 p/w    | Controle op rijvaardigheid en t | Betere begeleiding                         |
| boetes                                                              | < 5 p/m    | Aanspreken                      | Aanspreken en inhouden                     |
| schade                                                              | < 5 k p/m  | Controle aanleiding e.d.        | Case opbouw                                |
| Materieelkosten                                                     |            |                                 |                                            |
| - afschrijving                                                      | < 10 K     |                                 |                                            |
| - onderhoud                                                         | < 1 p/m    |                                 |                                            |
| - inzet - productiviteit                                            | > 90%      |                                 |                                            |
| - brandstof                                                         |            |                                 |                                            |
| - efficiëntie - ritplanning                                         |            |                                 |                                            |
| Training & Opleiding                                                |            |                                 |                                            |
| - verlies productieve uren                                          | < 5%       |                                 | Betere planning                            |
| - aantal opleidingsuren                                             | 5%         |                                 | Betere planning                            |
| - improductief materiaal                                            | < 5%       | Planning aanpassen              |                                            |
| - kosten instructeurs                                               | < 10k p/m  | Planning aanpassen              |                                            |
| - herhaalkosten                                                     | < 1 K p/m  | Planning aanpassen              |                                            |
| - instructiemateriaal                                               | < 2k p/m   |                                 |                                            |

## **14.2 Rapportage Opdrachtnemer**

Opdrachtnemer levert rapportages welke voor het beoordelen van de kwaliteit van dienstverlening nuttig en of relevant zijn.

In overleg met Area Reiniging wordt besloten welke rapportages gewenst zijn.