



Inhoudsopgave

1.	Makelaar en rol 2 ^e (en 3 ^e) Leverende Opdrachtnemer	2
2.	Inhouse bezetting.....	3
4.	Rolling forecast	6
5.	Aanvraagproces	6
6.	Wervingsproces	7
7.	Selectie en voorstellen van Flexibele Arbeidskrachten	8
8.	Starten Flexibele Arbeidskracht	10
10.	Plannen van de Flexibele Arbeidskrachten	12
11.	(Frequent) verzuim	13
13.	Opleiding van Flexibele Arbeidskrachten.....	14
14.	Evaluatie en beoordelingssystematiek	17
15.	Organisatie en Communicatie	18
16.	Escalatiemodel.....	19
17.	Administratie – Dossier Flexibele Arbeidskracht	21
18.	Urenregistratie en verloning	24
19.	Facturatie	24
20.	Einde opdracht – overnametermijn – opzegtermijnen - wijziging Fase en inzet & vast urenaanbod.....	26
21.	Kritische prestatie indicatoren (KPI's).....	28
22.	Managementrapportage	33
23.	Bijlagen	35



1. Makelaar en rol 2^e (en 3^e) Leverende Opdrachtnemer

- 1.1. De Opdrachtnemer die op basis van het gunningscriterium 'Kwaliteit poolmanagement Afvalservice' de hoogste score heeft behaald, wordt aangewezen als Makelaar voor de uitvoering van deze SLA.
De Opdrachtnemer die op hetzelfde gunningscriterium de op één na hoogste score behaalt, wordt samen met de Makelaar aangemerkt als 2^e Leverende Opdrachtnemer. Beide partijen zijn gerechtigd Flexibele Arbeidskrachten te leveren overeenkomstig de bepalingen van deze SLA en de daarbij behorende bijlagen.
De Makelaar vervult naast de rol van leverende Opdrachtnemer tevens de coördinerende taken die in deze SLA aan de Makelaar zijn opgedragen, waaronder de verdeling, monitoring en administratieve afhandeling van aanvragen.
De nadere afspraken over de taakverdeling, verantwoordelijkheden en samenwerking tussen de Makelaar, de overige Opdrachtnemers en Opdrachtgever zijn opgenomen in deze SLA en de daarbij behorende bijlagen.
- 1.2. De Makelaar is het hoofd aanspreekpunt voor Opdrachtgever;
- 1.3. Tussen de Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer wordt bij de uitvoering van de overeenkomst een streefverdeling van zeventig procent (70%) respectievelijk dertig procent (30%) van de aanvragen gehanteerd.
Deze verdeelsleutel geldt als richtlijn en heeft tot doel een evenwichtige verdeling van de opdrachten gedurende de looptijd van de overeenkomst te bevorderen. Bij de feitelijke verdeling van aanvragen kan rekening worden gehouden met onder meer de beschikbaarheid van geschikte kandidaten, de vereiste deskundigheid, de continuïteit van de dienstverlening, de prestaties van de Opdrachtnemers en overige omstandigheden die relevant zijn voor een doelmatige uitvoering van de overeenkomst.
De Makelaar ontvangt de reguliere aanvragen van Opdrachtgever en is verantwoordelijk voor de coördinatie, registratie en monitoring van de verdeling van opdrachten tussen de betrokken Opdrachtnemers. De Makelaar ziet erop toe dat de overeengekomen 70%-30%-verdeling over een redelijke periode zoveel mogelijk wordt gerealiseerd en rapporteert hierover periodiek aan Opdrachtgever.
Afwijkingen van de streefverdeling zijn toegestaan indien dit noodzakelijk is voor een tijdige en kwalitatief goede invulling van een aanvraag. Dergelijke afwijkingen geven Opdrachtnemers geen recht op compensatie, schadevergoeding of aanvullende opdrachten.
- 1.4. Partijen streven ernaar dat alle door Opdrachtgever verstrekte aanvragen voor Flexibele Arbeidskrachten, waaronder zowel reguliere aanvragen als spoedaanvragen, worden ingevuld overeenkomstig het voor de betreffende Opdrachtnemer overeengekomen invullingspercentage van 95%.
Bij de uitvoering van deze verplichting spannen de Makelaar en de betrokken Opdrachtnemers zich maximaal in om de gevraagde capaciteit tijdig en met geschikte kandidaten te leveren. De beoordeling of een aanvraag kan worden ingevuld vindt plaats op basis van onder meer beschikbaarheid, geschiktheid, kwaliteitseisen en de operationele behoefte van Opdrachtgever.
De Makelaar bewaakt de realisatie van de overeengekomen invullingspercentages en rapporteert hier periodiek over aan Opdrachtgever. Indien een aanvraag niet of niet volledig kan worden ingevuld, informeert de betreffende Opdrachtnemer de Makelaar en Opdrachtgever onverwijld, onder vermelding van de redenen daarvan en de eventueel getroffen maatregelen om alsnog in de behoefte te voorzien.
- 1.5. Indien de Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer gezamenlijk niet in staat zijn een aanvraag van Opdrachtgever volledig en tijdig in te vullen, is Opdrachtgever gerechtigd de betreffende aanvraag aan te bieden aan de 3^e Leverende Opdrachtnemer.



In dat geval treedt het in deze overeenkomst opgenomen escalatiemodel in werking, zoals nader beschreven in artikel 16. De Makelaar is verantwoordelijk voor het initiëren, coördineren en administratief vastleggen van de toepassing van het escalatiemodel. De inzet van de 3^e Leverende Opdrachtnemer vindt uitsluitend plaats voor zover dit noodzakelijk is om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en laat de overeengekomen rolverdeling tussen de Makelaar en de leverende Opdrachtnemers voor overige aanvragen onverlet.

- 1.6. De als Makelaar aangewezen Opdrachtnemer treedt op als regisseur van de gezamenlijke flexibele schil en voert deze rol uit in nauwe samenwerking met Opdrachtgever. De Makelaar is verantwoordelijk voor de coördinatie van de gezamenlijke pool van Flexibele Arbeidskrachten en draagt in dat kader zorg voor:
- a. het samenstellen, beheren en op peil houden van een gezamenlijke pool van Flexibele Arbeidskrachten, bestaande uit zowel door de Makelaar zelf aangeboden kandidaten als kandidaten die beschikbaar zijn gesteld door de 2^e Leverende Opdrachtnemer, indien van toepassing, 3^e Leverende Opdrachtnemer;
 - b. het coördineren van een doelmatige en efficiënte inzet van de beschikbare Flexibele Arbeidskrachten uit de gezamenlijke pool ten behoeve van de operationele personeelsplanning van Opdrachtgever;
 - c. het beheren van de pool op basis van de door Opdrachtgever verstrekte prognoses en capaciteitsbehoefte (rolling forecast). Alle betrokken Opdrachtnemers spannen zich gedurende de looptijd van de overeenkomst maximaal in om voldoende geschikte kandidaten beschikbaar te hebben en de pool zo volledig mogelijk gevuld te houden. Dit betreft een continu proces van werving, selectie, instroom en vervanging van Flexibele Arbeidskrachten. De uiteindelijke beslissing over de feitelijke inzet van Flexibele Arbeidskrachten berust uitsluitend bij Opdrachtgever;
 - d. het coördineren van de invulling van aanvullende personeelsbehoeften indien de gezamenlijke pool tijdelijk onvoldoende capaciteit biedt. In dergelijke gevallen spannen de betrokken Opdrachtnemers zich in om de gevraagde capaciteit zo spoedig mogelijk beschikbaar te stellen. Voor spoedaanvragen geldt de in deze overeenkomst opgenomen responstijd;
 - e. het faciliteren van de instroom van kandidaten die door Opdrachtgever worden aangedragen, waaronder voormalige vakantiekrachten of andere personen die eerder werkzaamheden voor Opdrachtgever hebben verricht. Deze kandidaten doorlopen de gebruikelijke wervings- en selectieprocedure en schrijven zich in bij de Makelaar of bij de 2^e Leverende Opdrachtnemer, waarna zij kunnen worden opgenomen in de gezamenlijke pool;
 - f. het onderhouden van een actieve samenwerking met de 2^e Leverende Opdrachtnemer en, indien van toepassing, de 3^e Leverende Opdrachtnemer. De Makelaar draagt zorg voor een tijdige en transparante uitvraag van kandidaten en een evenwichtige verdeling van aanvragen overeenkomstig de bepalingen van deze overeenkomst.

De Makelaar rapporteert periodiek aan Opdrachtgever over de omvang, beschikbaarheid, bezetting en prestaties van de gezamenlijke pool en over de mate waarin de overeengekomen capaciteits- en voorzieningsdoelstellingen worden gerealiseerd.

2. Inhouse bezetting

- 2.1 Ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening verzorgt de Makelaar een structurele inhouse aanwezigheid op de locaties van de Opdrachtgever.



- 2.2 Deze inhouse vertegenwoordiger beschikt over voldoende mandaat, kennis van de overeenkomst en besluitvaardigheid om de dagelijkse uitvoering van de dienstverlening adequaat te ondersteunen en operationele zaken direct af te handelen.
- 2.3 Voor de locatie Breda is de Makelaar op maandag t/m vrijdag van 07.30 uur tot 16.00 uur aanwezig, alsmede op inhaalzaterdagen en feestdagen in overleg. Er dient tevens een bereikbaarheid service aanwezig te zijn buiten de kantooruren van maandag t/m vrijdag van 06.45-07.30 uur en van 16:00-17:00 uur en voor inhaalzaterdagen van 06.45-07:30 uur.
- 2.4. De door de Opdrachtnemer aangewezen contactpersonen zijn op werkdagen gedurende de overeengekomen bereikbaarheidsuren telefonisch bereikbaar voor de Opdrachtgever ten behoeve van operationele afstemming, escalaties en overige zaken die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst.
Voor de locatie Breda geldt een minimale bereikbaarheid van 07.30 uur tot 17.30 uur. Indien een contactpersoon tijdelijk niet bereikbaar is, draagt de Opdrachtnemer zorg voor een adequaat geïnformeerde vervanger, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.
- 2.5. Ten behoeve van de inhouse dienstverlening stelt de Opdrachtgever een geschikte werkplek beschikbaar aan de Makelaar. De Makelaar draagt zorg voor de benodigde ICT-middelen, waaronder ten minste een laptop en mobiele telefoon voor de uitvoering van de werkzaamheden.
Indien de beschikbare opslagfaciliteiten ontoereikend zijn, levert de Makelaar aanvullende kluisjes. Het benodigde aantal kluisjes wordt in overleg met de Opdrachtgever vastgesteld. De kosten voor de aanschaf, levering en plaatsing van deze aanvullende kluisjes komen voor rekening van de Opdrachtgever.
- 2.6. De Makelaar beschikt te allen tijde over actuele en volledige gegevens van de ingezette Flexibele Arbeidskrachten en houdt deze gegevens gedurende de inzetperiode actueel en beschikbaar.
- 2.7. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de invulling en kwaliteit van de operationele aansturing en de inhouse aanwezigheid periodiek te beoordelen en hierover nadere afspraken te maken indien de dienstverlening daartoe aanleiding geeft.

3. Poolmanagement

- 3.1. De inzet van Flexibele Arbeidskrachten heeft in hoofdzaak betrekking op de volgende functiegroepen:
- Milieustraatmedewerker;
 - Chauffeur;
 - Belader;
 - Allround medewerker.
- Onder een allround medewerker wordt verstaan een Flexibele Arbeidskracht die breed inzetbaar is binnen de bedrijfsvoering van Opdrachtgever en beschikt over de voor de uitvoering van de werkzaamheden vereiste kwalificaties, certificaten en rijbevoegdheden, waaronder – indien vereist voor de functie – een geldig rijbewijs voor het besturen van een vrachtauto.
- 3.2. De functieprofielen, taken, verantwoordelijkheden, functie-eisen en de daarbij behorende salarisschalen zijn opgenomen in bijlage 1 bij deze SLA. In geval van wijziging van de functie-inhoud of waardering geldt de meest actuele door Opdrachtgever vastgestelde functiebeschrijving.
- 3.3. Het betreft aanvragen variërend van schaal 3, 4 en 5.
- 3.4. Voor de locatie Breda bestaat de verwachte personeelsbehoefte indicatief uit ongeveer tachtig procent (80%) beladers en twintig procent (20%) chauffeurs met rijbewijs C.



Deze percentages zijn uitsluitend bedoeld als prognose van de verwachte behoefte en kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen. Hieraan kunnen door Opdrachtnemer geen rechten worden ontleend en zij vormen geen garantie ten aanzien van de omvang van de af te nemen dienstverlening.

- 3.5. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de verhouding tussen de verschillende functiegroepen aan te passen indien de operationele behoefte daartoe aanleiding geeft. Daarbij zal Opdrachtgever, voor zover redelijkerwijs mogelijk, rekening houden met de beschikbare capaciteit binnen de gezamenlijke pool van Flexibele Arbeidskrachten.
- 3.6. Opdrachtgever verstrekt aan de Makelaar periodiek een indicatief jaarplan met daarin de verwachte personeelsbehoefte. Dit jaarplan heeft uitsluitend een informatief en prognostisch karakter en kan door Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gewijzigd. Indicatief: De pool bestaat gemiddeld uit 30-90 medewerkers, sterk wisselend per seizoen. De Makelaar is verantwoordelijk voor het op peil houden van een pool die aansluit bij de feitelijke capaciteitsbehoefte van Opdrachtgever, inclusief seizoenspieken.
- 3.7. De daadwerkelijke omvang en samenstelling van de gezamenlijke pool van Flexibele Arbeidskrachten worden vastgesteld op basis van een door Opdrachtgever verstrekte rolling forecast, die verder wordt toegelicht in artikel 4 van deze SLA.
- 3.8. De kandidatenpool bestaat uit twee afzonderlijke capaciteitslagen die gezamenlijk voorzien in de personeelsbehoefte van Opdrachtgever. Deze opzet waarborgt zowel continuïteit als flexibiliteit in de uitvoering van de werkzaamheden.

- **Schil 1: Vaste kernpool**

De vaste kernpool bestaat uit een vooraf overeengekomen groep flexibel inzetbare medewerkers die structureel beschikbaar is voor Opdrachtgever. Deze medewerkers beschikken over relevante ervaring, kennen de werkzaamheden, veiligheidsvoorschriften, werkwijzen en organisatie en kunnen daardoor met minimale inwerktijd worden ingezet.

De vaste kernpool heeft als doel:

- continuïteit in de dienstverlening te waarborgen;
- kennis en ervaring binnen de flexibele schil te behouden;
- de afhankelijkheid van telkens nieuwe instroom te beperken;
- een voorspelbare basisbezetting te realiseren.

De Makelaar draagt zorg voor het op peil houden van de vaste kernpool en vervangt uitstromende medewerkers zo spoedig mogelijk door gelijkwaardige kandidaten.

- **Schil 2: Flexibele piek- en verzuimpool**

De flexibele piek- en verzuimpool bestaat uit een aanvullende groep beschikbare kandidaten die kan worden ingezet voor tijdelijke capaciteitsuitbreiding. Deze schil wordt gebruikt voor het opvangen van fluctuaties in de personeelsbehoefte, waaronder ziekteverzuim, verlof, seizoensinvloeden, tijdelijke projecten, calamiteiten en andere onverwachte capaciteitsvragen.

De piek- en verzuimpool heeft als doel:

- snelle opschaling van capaciteit mogelijk te maken;
- continuïteit van de dienstverlening te borgen bij onverwachte uitval;
- flexibiliteit te bieden bij tijdelijke of seizoensgebonden werkdruk.

De Makelaar draagt zorg voor een voldoende omvangrijke en kwalitatief passende kandidatenpool om aan de verwachte vraag te kunnen voldoen, mede op basis van de met Opdrachtgever afgestemde rolling forecast.



- 3.9. De vaste kernpool vormt de primaire flexibele capaciteit van Opdrachtgever. Wanneer de capaciteitsvraag de beschikbare inzet van deze pool overstijgt, wordt aanvullende capaciteit geleverd vanuit de piek- en verzuimpool. De Makelaar stuurt actief op een optimale balans tussen beide schillen, zodat zowel continuïteit, kwaliteit als flexibiliteit worden gewaarborgd.

4. Rolling forecast

- 4.1 De daadwerkelijke omvang en samenstelling van de gezamenlijke pool van Flexibele Arbeidskrachten worden vastgesteld op basis van een door Opdrachtgever verstrekte rolling forecast.
- 4.2 De rolling forecast heeft als doel om tijdig inzicht te bieden in de verwachte capaciteitsbehoefte van Afvalservice, zodat de bezetting van de vaste kernpool en de flexibele schil optimaal kan worden afgestemd op de operationele vraag.
- 4.3 Opdrachtgever verstrekt iedere 4-6 weken een geactualiseerde rolling forecast voor de daaropvolgende periode van 4-6 weken. Deze forecast bevat een prognose van de verwachte personeelsbehoefte, uitgesplitst naar functiecategorie, inzetvolume en eventuele bijzonderheden die van invloed kunnen zijn op de benodigde capaciteit.
- 4.4 De forecast wordt opgesteld op basis van de op dat moment beschikbare informatie, waaronder verwachte werkzaamheden, seizoensinvloeden, verlof, bekende uitstroom en andere relevante operationele ontwikkelingen.
- 4.5 De rolling forecast heeft een indicatief karakter en wordt gebruikt voor capaciteitsplanning, werving en poolmanagement. Aan de forecast kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van gegarandeerde afnamevolumes. De daadwerkelijke inhuur wordt bepaald op basis van de actuele behoefte van Opdrachtgever.
- 4.6 De Opdrachtnemer gebruikt de rolling forecast als basis voor:
- het op peil houden van de vaste kernpool;
 - het tijdig werven en voorbereiden van kandidaten voor verwachte capaciteitsvraag;
 - het organiseren van voldoende flexibele capaciteit voor het opvangen van pieken, ziekteverzuim en andere fluctuaties;
 - het adviseren van Opdrachtgever over eventuele risico's ten aanzien van beschikbaarheid en invulbaarheid.
- 4.7 Minimaal eenmaal per vier weken bespreken Opdrachtgever en Makelaar gezamenlijk de rolling forecast, de ontwikkelingen in de capaciteitsbehoefte, de beschikbaarheid van kandidaten en eventuele knelpunten of risico's in de personeelsvoorziening.

5. Aanvraagproces

- 5.1. Aanvragen die voortvloeien uit de reguliere weekplanning worden ingevuld vanuit de gezamenlijke pool van Flexibele Arbeidskrachten. De toewijzing van beschikbare kandidaten vindt plaats op basis van de tussen partijen overeengekomen lijstvolgorde en de geldende plannings- en inzetregels.
- Nieuwe capaciteitsvragen die leiden tot uitbreiding van de pool, waaronder begrepen aanvragen als gevolg van groei van de personeelsbehoefte of structurele uitbreiding van de werkzaamheden, worden ingevuld door de betrokken Opdrachtnemers overeenkomstig de in deze overeenkomst opgenomen verdeelsystematiek en de daarover gemaakte afspraken.
- 5.2. Ter waarborging van de continuïteit van de dienstverlening en de uitvoering van de dagelijkse routes beschikt de gezamenlijke pool over een vooraf overeengekomen reservecapaciteit. Deze reservecapaciteit bestaat uit fysieke reserves.



Onder een fysieke reserve wordt verstaan: een Flexibele Arbeidskracht die volgens de planning op de werklocatie aanwezig is en direct inzetbaar is ter vervanging van een uitgevallen medewerker.

- 5.3. De inzet van fysieke reserves heeft tot doel te waarborgen dat bij onverwachte uitval, waaronder ziekte, verhindering of andere afwezigheid van medewerkers, de geplande voertuigen en routes zonder onnodige vertraging kunnen worden uitgevoerd.
- 5.4. Aangezien de voertuigen volgens de operationele planning om 07:00 uur vertrekken, dienen fysieke reserves uiterlijk op het door Opdrachtgever vastgestelde tijdstip op de werklocatie aanwezig te zijn, zodat zij zo nodig direct kunnen worden ingezet.
- 5.5. Fysieke reserves worden ingepland voor een minimale duur van drie (3) uur. Deze uren worden geacht onderdeel uit te maken van de overeengekomen dienstverlening en kunnen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden gefactureerd, ongeacht of de fysieke reserve daadwerkelijk op een route wordt ingezet.
- 5.6. Voor Breda geldt dat de inzet van fysieke reserves afhankelijk is van de seizoenen en forecast. Dit wordt wekelijks afgestemd tussen Planning Breda en Makelaar.
Uitgangspunt van de reserves is:
 - a. maandag t/m vrijdag : 6 fysieke reserve
 - b. Voor zaterdag geldt alleen in geval van verschoven dagen (bij feestdagen) 6 fysieke reserves. Dit wordt afgestemd tijdens de forecast (o.b.v. kalender verschoven zaterdagen).
- 5.7. De spoedaanvragen, worden telefonisch of via whatsapp doorgegeven door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer en dienen binnen 30 minuten voorzien te worden. Opdrachtgever maakt een Whatsapp groep aan voor spoedaanvragen en de Opdrachtnemers (Makelaar en leverende Opdrachtnemer(s)) krijgen tegelijkertijd de Aanvraag. Wie het eerste de juiste kandidaat levert, voorziet de Aanvraag.
- 5.8. De spoedaanvragen betreffen dus meestal een aanvulling of uitbreiding van de pool, deze aanvragen dienen z.s.m. door de Makelaar bij de andere Opdrachtnemer(s) te worden uitgezet;
- 5.9. De spoedaanvragen kunnen van maandag-zondag (inhaaldag), Van 7.00 uur tot 17.30 uur gemeld worden, tijden en dagen kunnen voor beide locaties iets afwijken. Opdrachtgever ontvangt een telefoonnummer waarop te allen tijde iemand te bereiken is;
- 5.10. Als Opdrachtnemers niemand kunnen leveren binnen 2 werkdagen, dan is de Opdrachtgever vrij om elders te zoeken naar geschikte kandidaten. Bij spoedaanvragen geldt er een termijn van een halve werkdag.

6. Wervingsproces

- 6.1. Flexibele Arbeidskrachten zullen te allen tijde worden geworven door Opdrachtnemer o.b.v. de door Opdrachtgever geaccordeerde en/of verstrekte functieprofielen en selectiecriteria;
- 6.2. Voor het wervingsproces worden de functieprofielen gehanteerd zoals als bijlage 1 bij deze SLA zijn toegevoegd.
- 6.3. Opdrachtnemers committeren zich aan het voorzien 95% van alle aanvragen (regulier en spoed), dit wordt ieder kwartaaloverleg geëvalueerd. Zowel Makelaar als tweede (en indien van toepassing derde) Leverende Opdrachtnemer zijn hierbij aanwezig;
- 6.4. Indien een kandidaat zich meldt bij Opdrachtgever, zal deze doorverwezen worden naar de Makelaar.



Wervingsplan

- 6.5. Makelaar regisseert en coördineert het wervingsplan. In een rapportage voor Opdrachtgever maakt Makelaar de status wervingsacties (zowel van Makelaar als 2^e leverancier Opdrachtnemer) inzichtelijk.
- 6.6. Werving dient met algoritmes en de nieuwste methodes te gebeuren. Er moeten Campagnes gevoerd worden met doelgroep marketing op socials zoals Snapchat, Instagram, LinkedIn etc. Maar ook vacatures plaatsen op vacaturesites, fysieke campagnes of open dagen etc.
- 6.7. Het wervingsplan wordt op kwartaalbasis besproken met Opdrachtgever;
- 6.8. Het wervingsplan wordt na gunning gezamenlijk opgesteld.

Werving voor een vaste aanstelling

- 6.9. Voor alle vacatures geldt een werving en selectie fee van 18% van het bruto jaarsalaris (naar rato van het aantal uren fulltime/parttime), exclusief bonus.
- 6.10. Indien Opdrachtgever zelf de werving heeft gestart en de kandidaat heeft zich ook via de Opdrachtnemer ingeschreven, geldt dat als de kandidaat eerder heeft gesolliciteerd bij de Opdrachtgever dan dat deze kandidaat wordt aangeboden, dat er geen fee betaalt hoeft te worden door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer. Indien kandidaat solliciteert nadat deze is voorgesteld door Opdrachtnemer, dan dienen partijen met elkaar in overleg te gaan en hierover een consensus te vinden.
- 6.11. Wanneer een Flexibele Arbeidskracht doorstroomt vanuit de pool naar een vaste aanstelling, kan dat kosteloos nadat de Flexibele Arbeidskracht 520 uur heeft gewerkt.

7. Selectie en voorstellen van Flexibele Arbeidskrachten

- 7.1 De Opdrachtnemer verzorgt de selectie van kandidaten op functieniveau, waarbij indien nodig gebruik wordt gemaakt van passende selectie-instrumenten, zoals assessments, testen en/of andere beoordelingsmethodieken.
- 7.2 De Opdrachtnemer verifieert ten minste één referentie, dan wel twee referenties indien de aard van de functie of de Opdrachtgever dit vereist. Deze verplichting vervalt indien de medewerker aantoonbaar gedurende minimaal zes maanden bij de Opdrachtnemer in een vergelijkbare functie werkzaam is geweest.
- 7.3 De beoordeling en selectie vinden plaats op basis van de door de Opdrachtgever verstrekte functiespecificaties, vereiste competenties en vaardigheden, alsmede een representatieve en bij de functie passende persoonlijke presentatie.
- 7.4 Voor aanvang van de werkzaamheden ontvangt iedere medewerker een locatie-introductie, bestaande uit een rondleiding en een toelichting op de werkzaamheden, veiligheidsvoorschriften en huisregels. Deze introductie wordt verzorgd door de Opdrachtgever dan wel een door de Opdrachtgever aangewezen vertegenwoordiger. Daarnaast wordt de introductiefilm getoond. De medewerker bevestigt schriftelijk de ontvangst en kennisneming van de verstrekte instructies door ondertekening van het daarvoor bestemde ontvangst- en instructieformulier.
- 7.5 Tevens tekent iedere kandidaat een eigen verklaring omtrent gedrag (VOG) waarin hij/ zij verklaart in het verleden niet in aanraking te zijn geweest met justitie wegens het plegen van een strafbaar feit en/of betrokken is geweest bij handel in verdovende middelen. Mocht hier toch aan gelieerd worden dan zal dat leiden tot directe stopzetting van zijn/haar werkzaamheden bij Opdrachtgever;



- 7.6. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat van alle actuele poolkandidaten de overeengekomen documenten van haar Flexibele Arbeidskrachten uiterlijk vóór de eerste werkdag volledig en correct zijn opgenomen in het personeelsdossier van de Opdrachtnemer. De vereiste documenten en de momenten waarop deze dienen te worden ondertekend zijn nader uitgewerkt in artikel 17 van deze SLA.
- 7.7. De Opdrachtnemer verifieert vóór de inzet van de Flexibele Arbeidskracht dat alle voor de functie vereiste diploma's, certificaten en overige kwalificaties geldig zijn en aantoonbaar aanwezig zijn.
- 7.8. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle kandidaten in de pool voldoen aan de voor de functie geldende geschiktheids- en inzetbaarheidseisen. Hierbij gelden ten minste de volgende uitgangspunten:
- a. De samenstelling van de pool sluit aan op de door de Opdrachtgever gestelde personeels- en instroomdoelstellingen. Voor de functie van belader dient de Makelaar rekening te houden met verantwoorde evenredige leeftijdsverdeling van de pool.
 - b. Kandidaten beschikken over een representatieve uitstraling die passend is bij de functie en de werkomgeving. Tatoeages in gezicht (niet nek) zijn niet toegestaan.
 - c. Kandidaten beheersen de Nederlandse taal voldoende in woord en geschrift voor een veilige en correcte uitvoering van de werkzaamheden.
 - d. Voor functies waarvoor dit vereist is, beschikken kandidaten over een geldig rijbewijs B.
 - e. Tijdens de intake beoordeelt de Opdrachtnemer of kandidaten in staat zijn de fysieke werkzaamheden die bij de functie horen uit te voeren.
 - f. Kandidaten dienen zich te houden aan de geldende veiligheids-, gedrags- en kledingvoorschriften van de Opdrachtgever.
 - g. De Opdrachtnemer voert, voor zover wettelijk toegestaan en in overeenstemming met de AVG, een screening uit van openbaar beschikbare informatie om de geschiktheid van kandidaten te beoordelen.
 - h. Tijdens het intakegesprek besteedt de Opdrachtnemer expliciet aandacht aan de gedragswaarden, werkcultuur en verwachtingen van de Opdrachtgever, waaronder samenwerking, initiatief tonen en het geven van feedback.
 - i. Kandidaten worden vooraf geïnformeerd dat inzet met name kan plaatsvinden tijdens vakantieperiodes en dat de mogelijkheden voor verlof tijdens deze piekperiodes beperkt kunnen zijn.
 - j. Kandidaten dienen bereid te zijn werkzaamheden te verrichten op zaterdagen, zondagen en feestdagen tussen 07.00 uur en 19.00 uur, voor zover dit voor de functie vereist is.
 - k. Voor Breda geldt dat kandidaten inzetbaar dienen te zijn binnen het werkgebied van de Opdrachtgever, waaronder Breda en eventueel andere door de Opdrachtgever aangewezen gemeenten, zoals Moerdijk, Etten-Leur, Geertruidenberg, Altena, Alphen-Chaam of Drimmelen.
 - l. De Opdrachtnemer houdt bij werving en planning waar mogelijk rekening met het beperken van reisafstanden en stimuleert de inzet van lokaal beschikbare Flexibele Arbeidskrachten, passend binnen duurzaamheidsdoelstellingen.
- De in dit artikel genoemde regels, instructies en verwachtingen zijn opgenomen in het document "Afvalservice boekje " (bijlage 6a), aangevuld met Opdrachtnemersspecifieke informatie. De Opdrachtnemer bespreekt deze documenten vóór de eerste werkdag met de Flexibele Arbeidskracht en legt schriftelijk vast dat hiervan kennis is genomen.



Referentie

- 7.9. De Opdrachtnemer voert, indien van toepassing, een referentiecontrole uit ten aanzien van de voorgedragen Flexibele Arbeidskracht. In de aanbieding van de betreffende kandidaat vermeldt de Opdrachtnemer of de referenties zijn geverifieerd en wat de resultaten van deze referentiecontrole zijn, voor zover deze relevant zijn voor de beoordeling van de geschiktheid voor de functie.
- 7.10. Indien de voorgedragen Flexibele Arbeidskracht reeds werkzaam is of is geweest bij één of meerdere aan deze aanbesteding deelnemende organisaties, verstrekt de Opdrachtnemer bij de aanbieding de naam of namen van deze organisatie(s), de contactpersoon of contactpersonen aldaar, alsmede een overzicht van het aantal uren waarvoor de Flexibele Arbeidskracht per organisatie en opdracht is ingezet.

Voorstellen van kandidaten

- 7.11. De Opdrachtnemer draagt kandidaten voor aan de Opdrachtgever. Na voordracht worden kandidaten uitgenodigd voor een instructiebijeenkomst bij de Opdrachtgever. Deze instructiebijeenkomst vindt plaats voorafgaand aan een eventuele tewerkstelling en maakt integraal onderdeel uit van het selectieproces.
- 7.12. De instructiebijeenkomst wordt verzorgd door de Opdrachtgever en heeft als doel de geschiktheid van de kandidaat voor de werkzaamheden te beoordelen. Hierbij wordt onder meer aandacht besteed aan praktische vaardigheden, fysieke geschiktheid en de feitelijke werkzaamheden binnen de functie.
- 7.13. Kandidaten die voldoen aan het functieprofiel en de instructiebijeenkomst met een positieve beoordeling hebben afgerond, komen in aanmerking voor opname in de pool van inzetbare Flexibele Arbeidskrachten.
- 7.14. Voor incidentele of spoedeisende aanvragen kan van dit proces worden afgeweken indien een volledige instructiebijeenkomst voorafgaand aan de inzet redelijkerwijs niet uitvoerbaar is. In dergelijke gevallen wordt de Flexibele Arbeidskracht geregistreerd conform de geldende procedure en vindt beoordeling zo spoedig mogelijk alsnog plaats.
- 7.15. Tijdens de instructiebijeenkomst ontvangt iedere kandidaat voor Breda het boekje "Afvalservice boekje" met daarin onder andere de (werk)instructies. De Makelaar verzorgt deze instructiebijeenkomst.
- 7.16. Opdrachtgever verzorgt de instructie op de werkvloer middels daarvoor benoemde begeleiders, iedere ervaren medewerker is in principe begeleider.
- 7.17. Opdrachtgever kiest vervolgens welke kandidaten kunnen toetreden in de pool.
- 7.18. Functie is altijd besproken met kandidaat, alvorens deze wordt voorgesteld bij Opdrachtgever;
- 7.19. Opdrachtgever dient uiterlijk binnen 2 werkdagen na voorstel reactie te geven op aangeboden kandidaat;

8. Starten Flexibele Arbeidskracht

- 8.1 Na de selectie van een Flexibele Arbeidskracht informeert de Opdrachtgever de Makelaar welke kandidaat voor inzet in aanmerking komt. De Makelaar stemt indien van toepassing met de 2^e Leverende Opdrachtnemer de relevante gegevens voor de tewerkstelling af, waaronder ten minste:
- de overeengekomen startdatum van de inzet;
 - het van toepassing zijnde kostenplaatsnummer;
 - de salariëring conform de geldende inlenersbeloning;
 - de inschaling van de Flexibele Arbeidskracht.



- 8.2 De Opdrachtnemer stemt de inschaling en beloning van de Flexibele Arbeidskracht voorafgaand aan de start van de werkzaamheden af met Opdrachtgever en draagt er zorg voor dat deze in overeenstemming zijn met de toepasselijke wet- en regelgeving en de geldende inlenersbeloning.

Beloningsregeling

- 8.3. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat op alle ingezette Flexibele Arbeidskrachten de toepasselijke cao voor uitzendkrachten, relevante wet- en regelgeving en de bepalingen inzake gelijke dan wel gelijkwaardige beloning correct worden toegepast. De Flexibele Arbeidskracht ontvangt daarbij ten minste dezelfde belonings- en arbeidsvoorwaarden als werknemers van de Opdrachtgever die werkzaam zijn in een gelijke of gelijkwaardige functie. Hieronder vallen, voor zover van toepassing, onder meer salaris, toeslagen, vergoedingen, periodieken, verlofaanspraken, vakantie- en feestdagen, arbeidsduurverkortings, eindejaarsuitkeringen en overige arbeidsvoorwaarden die deel uitmaken van het arbeidsvoorwaardenpakket van de Opdrachtgever.

9. Introductie van Flexibele Arbeidskrachten

Welkomstpakket

- 9.1. De werkschoenen worden door de Opdrachtnemer verstrekt en dienen te voldoen aan de geldende CE-veiligheids- en kwaliteitsnormen. Daarnaast moeten de schoenen aantoonbaar geschikt zijn voor intensief gebruik binnen de afvalinzameling. Het enkel voldoen aan de S3-norm wordt door de Opdrachtgever als onvoldoende beschouwd. De Opdrachtgever wenst voorafgaand aan de inzet afstemming over het type, de kwaliteit en de geschiktheid van de werkschoenen. Alle kosten die verband houden met de aanschaf, vervanging en het onderhoud van de werkschoenen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer en worden niet doorberekend aan de Opdrachtgever.
- 9.2. Veiligheidshesjes, werkbroeken, werkjassen, handschoenen en een toegangsbadge (tevens de badge voor het kloksysteem) worden door de Opdrachtgever verstrekt. De kosten voor de aanschaf, verstrekking, vervanging en het beheer van deze middelen zijn volledig voor rekening van de Opdrachtgever. Voor de terbeschikkingstelling van deze kleding en middelen wordt tussen Opdrachtgever en medewerker een bruikleenovereenkomst gesloten. De medewerker is gehouden de verstrekte middelen zorgvuldig te gebruiken en conform de bruikleenovereenkomst in goede staat te houden.
- 9.3. Voor gedetacheerde of Flexibele Arbeidskrachten die structureel en minimaal een halfjaar ingezet worden, geldt dat er een (gedeeltelijk)kledingpakket (overeenkomstig o.b.v. eisen Opdrachtgever) beschikbaar wordt gesteld. Deze kleding heeft een bruikleen overeenkomst met Opdrachtnemer. De gemachtigde borg zal bij afwijking via de betreffende Opdrachtnemer teruggevorderd worden.

Kosten kledingpakket voor Opdrachtgever.

- 9.4. Opdrachtnemer houdt van de borg voor de kloksleutel/lockersleutel/kledingpakket een registratie bij. De Opdrachtnemers zijn bereid om de in te zetten Flexibele Arbeidskrachten voor Opdrachtgever te voorzien van sleutels c.q. 'druppels of id. Deze "druppel" heeft een bruikleen overeenkomst. De gemachtigde borg zal bij afwijking via de betreffende Opdrachtnemer teruggevorderd worden.



- 9.5. Flexibele Arbeidskracht dient verklaring voor borg verstrekte middelen te tekenen en indien er geen borg teruggevorderd kan worden bij de Flexibele Arbeidskracht, geldt dat deze kosten voor rekening zijn van de Opdrachtnemer, tenzij Opdrachtnemer kan aantonen dat het onredelijk is.
- 9.6. Opdrachtnemer draagt er kosteloos en vóór aanvang van de werkzaamheden van de Flexibele Arbeidskracht zorg voor dat de voorwaarden en de formaliteiten krachtens de Wet arbeid vreemdelingen, de Wet op de identificatieplicht, eventuele werkvergunningen etc. zijn vervuld .
- 9.7. Veiligheidsinstructies, geheimhoudingsverklaring, verklaring van Flexibele Arbeidskracht dat deze niet in aanraking geweest is met justitie, VOG, "integriteitsverklaring" etc. dienen voor te werkstelling ondertekend te zijn door de Flexibele Arbeidskrachten;
- 9.8. Opdrachtnemer verplicht zich om altijd een up to date werkplekanalyse te verstrekken aan haar Flexibele Arbeidskrachten en checkt halfjaarlijks of wijzigingen dienen te worden doorgevoerd. Opdrachtgever verplicht zich mee te werken aan het verschaffen van informatie over de veiligheid van de werkplek. Opdrachtgever dient zelf ook proactief wijzigingen omtrent veiligheid aan Opdrachtnemers door te geven.
- 9.9. Opdrachtgever dient volledige medewerking te geven indien er om specifieke informatie voor het informatieboekje wordt gevraagd.

10. Plannen van de Flexibele Arbeidskrachten

Arbeidsomvang en beheersing van overuren

- 10.1 De Opdrachtnemer draagt zorg voor een zodanige personeelsplanning en inzet van medewerkers dat de overeengekomen werkzaamheden efficiënt en binnen de reguliere arbeidsuren worden uitgevoerd.
- 10.2 Voor de ingezette uitzendkrachten wordt uitgegaan van een gemiddelde arbeidsomvang van 36 uur per week, waarbij flexibiliteit mogelijk is binnen een bandbreedte van 32 tot 40 uur per week, afhankelijk van de operationele behoefte van de Opdrachtgever en de beschikbaarheid van de medewerker.
- 10.3 Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief stuurt op de gewerkte uren van de uitzendkrachten en passende maatregelen treft om het ontstaan van overuren zoveel mogelijk te voorkomen. De Opdrachtnemer dient te beschikken over adequate processen voor urenregistratie, planning en monitoring, zodat tijdig kan worden bijgestuurd wanneer overschrijding van de reguliere arbeidsduur dreigt.
- 10.4 Incidentele overuren die desondanks ontstaan als gevolg van de personeelsplanning of aansturing door de Opdrachtnemer, komen voor rekening en risico van de Opdrachtnemer en worden niet afzonderlijk aan de Opdrachtgever doorbelast. Uitsluitend indien voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend door de Opdrachtgever voor het maken van overuren, kunnen hierover nadere afspraken worden gemaakt.
- 10.5 De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de urenregistratie en het overurenbeheer periodiek te toetsen en de Opdrachtnemer aan te spreken indien structureel sprake is van overmatige inzet of onvoldoende beheersing van overuren.

Planning en gebruik van planningssystemen

- 10.6 Voor de uitvoering van de dienstverlening ten behoeve van Afvalservice Breda dient de Makelaar gebruik te maken van een eigen plannings- en roosteringsysteem. Het gebruik van het interne planningssysteem van Afvalservice Breda maakt geen onderdeel uit van de dienstverlening en wordt niet aan de Makelaar ter beschikking gesteld.



- 10.7 De Makelaar is verantwoordelijk voor het zelfstandig organiseren, beheren en actualiseren van de personeelsplanning, waaronder begrepen de inzet van medewerkers, vervangingen, roosterwijzigingen, beschikbaarheidsbeheer en de bijbehorende administratieve verwerking.
- 10.8 De Makelaar dient ervoor zorg te dragen dat het eigen planningssysteem voldoet aan de eisen die noodzakelijk zijn voor een efficiënte uitvoering van de opdracht en dat de planning op ieder moment inzichtelijk en actueel is. Eventuele kosten die verband houden met de aanschaf, inrichting, het beheer en het gebruik van het planningssysteem zijn volledig voor rekening van de Makelaar.
- 10.9 De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om periodiek inzicht te verlangen in de planning en de wijze waarop de Makelaar invulling geeft aan de personele bezetting en planning van de ingezette medewerkers.

Inzet van ervaren en onervaren Flexibele Arbeidskrachten

- 10.10 Bij het opstellen van de personeelsplanning wordt in eerste instantie rekening gehouden met de mate van ervaring van de Flexibele Arbeidskracht en de overeengekomen contractomvang. Medewerkers die als ervaren kracht zijn aangemerkt en beschikbaar zijn binnen hun contractuele arbeidsomvang, krijgen daarbij voorrang bij de planning.
In tweede instantie wordt rekening gehouden met de beoordeling van de Flexibele Arbeidskracht. Positief beoordeelde medewerkers die tijdens hun inzet een goede indruk hebben achtergelaten ten aanzien van functioneren, inzetbaarheid, veiligheid, samenwerking en betrouwbaarheid, kunnen hierdoor eerder in aanmerking komen voor aanvullende begeleiding, doorontwikkeling of verdere inzetmogelijkheden.
- 10.11 Indien onvoldoende ervaren Flexibele Arbeidskrachten beschikbaar zijn om de volledige personeelsbehoefte in te vullen, kan de Makelaar onervaren Flexibele Arbeidskrachten inzetten. Voorafgaand aan deze inzet dient de Makelaar te beoordelen op welke functies, routes of werkzaamheden onervaren medewerkers op verantwoorde wijze kunnen worden ingezet, zonder afbreuk te doen aan veiligheid, kwaliteit en productiviteit.
- 10.12 Onder een **ervaren Flexibele Arbeidskracht** wordt verstaan: een medewerker die binnen de laagbouwinzameling aantoonbaar is begeleid door een daartoe aangewezen begeleider en vervolgens een positieve beoordeling heeft ontvangen ten aanzien van de uitvoering van de werkzaamheden.
- 10.13 Onder een **onervaren Flexibele Arbeidskracht** wordt verstaan: iedere medewerker die nog niet voldoet aan bovenstaande definitie van ervaren kracht. Hieronder vallen tevens medewerkers die eerder werkzaam zijn geweest bij een andere afvalinzamelaar of afvalserviceorganisatie, maar nog niet binnen de organisatie van Opdrachtgever zijn begeleid en positief beoordeeld.
- 10.14 De Makelaar draagt zorg voor een zorgvuldige begeleiding, monitoring en beoordeling van onervaren Flexibele Arbeidskrachten, zodat deze zo spoedig mogelijk kunnen doorgroeien naar het niveau van ervaren kracht.
- 10.15 De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om periodiek inzicht te verlangen in de verhouding tussen ervaren en onervaren medewerkers binnen de personeelsplanning en de wijze waarop de Makelaar uitvoering geeft aan het inwerk- en begeleidingstraject.

11. (Frequent) verzuim

- 11.1. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat Flexibele Arbeidskrachten zich bij ziekte conform de geldende procedure zowel bij de Makelaar als bij de Opdrachtnemer ziekmelden.



- 11.2. Ziekmelding dient uiterlijk 's ochtends tussen 7.00 en 7.30 uur te worden gedaan.
- 11.3. Makelaar regelt na overleg met Opdrachtgever vervanging vanuit de pool binnen 30 minuten.
- 11.4. De Opdrachtnemer informeert de Makelaar tijdig en proactief over de ziekmelding, de voortgang van het verzuim, de verwachte duur van de afwezigheid en de voorgenomen re-integratie van ingezette Flexibele Arbeidskrachten, met inachtneming van de geldende privacywetgeving. De Makelaar is verantwoordelijk voor de informatievoorziening hieromtrent richting de Opdrachtgever.
- 11.5. De Opdrachtnemer voert een actief en zorgvuldig verzuimbeleid voor Flexibele Arbeidskrachten en draagt zorg voor een adequate begeleiding bij ziekteverzuim, gericht op herstel, duurzame inzetbaarheid en tijdige re-integratie, overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving. De Makelaar heeft hierbij een signalerende functie ten aanzien van (frequent) ziekteverzuim en stemt dit tijdig af met Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
- 11.6. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verzuimbegeleiding en de uitvoering van de relevante verplichtingen voortvloeiend uit de toepasselijke sociale wet- en regelgeving.
- 11.7. Indien een medewerker binnen een periode van één maand twee keer of vaker te laat komt, zich ziekmeldt of sprake is van niet komen opdagen, is de Opdrachtnemer verplicht hierover een gesprek met de betreffende medewerker te voeren en passende verbetermaatregelen te treffen. Indien binnen één maand na dit gesprek geen aantoonbare verbetering zichtbaar is, is de Opdrachtnemer gehouden de betreffende medewerker te vervangen door een geschikte vervanger. Eventuele kosten die voortvloeien uit deze vervanging zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De Makelaar heeft hierbij een signalerende functie ten aanzien van (frequent) ziekteverzuim en stemt dit tijdig af met Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

12. Verlof

- 12.1. Verlofaanvragen van Flexibele Arbeidskrachten worden voorafgaand aan de gewenste verlofdatum ingediend bij de Makelaar en hebben betrekking op volledige werkdagen, tenzij anders overeengekomen. De aanvraag dient uiterlijk op de woensdag voorafgaand aan de week van het beoogde verlof vóór 16.00 uur bij de Makelaar bekend te zijn. Goedkeuring van verlof vindt plaats in overleg door de Makelaar met de planning van de Opdrachtgever, waarbij de continuïteit van de dienstverlening en de benodigde bezetting worden meegewogen.
- 12.2. De Makelaar beoordeelt en accordeert verlofaanvragen binnen de kandidatenpool. Hierbij houdt de Makelaar rekening met de overeengekomen capaciteitsvraag van Opdrachtgever. De Makelaar is verantwoordelijk voor het organiseren van voldoende vervanging zodat de dienstverlening geen hinder ondervindt.
- 12.3. Tijdens de zomervakantie geldt als uitgangspunt een maximale aaneengesloten verlofperiode van drie weken.

13. Opleiding van Flexibele Arbeidskrachten

Opleidingen en aanspreekpunt

- 13.1. De Makelaar fungeert als eerste aanspreekpunt voor Flexibele Arbeidskrachten met betrekking tot opleidingen, certificeringen en overige opleidingsgerelateerde vraagstukken.



- 13.2. Van de door de Makelaar aangewezen contactpersonen wordt verwacht dat zij beschikken over voldoende vakinhoudelijke kennis, expertise en actuele informatie om vragen adequaat te beantwoorden en medewerkers te begeleiden bij hun opleidingstrajecten.
- 13.3. De Makelaar dient zelfstandig de inhoud, kwaliteit en voortgang van de vereiste opleidingen te kunnen beoordelen, monitoren en waar nodig bij te sturen. Hierbij draagt de Makelaar zorg voor een juiste en tijdige communicatie richting de Flexibele Arbeidskrachten en de Opdrachtgever.
- 13.4. Het is nadrukkelijk niet de bedoeling dat opleidingsgerelateerde vragen, administratieve afhandeling, inhoudelijke beoordelingen of voortgangsbewaking structureel worden neergelegd bij de medewerker opleidingen van de Opdrachtgever. De verantwoordelijkheid voor de eerstelijns ondersteuning en begeleiding op dit gebied ligt bij de Makelaar. Alleen in uitzonderlijke gevallen of bij specifieke afstemming wordt de Opdrachtgever hierbij betrokken.
- 13.5. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren, plannen, administreren en bekostigen van alle voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke opleidingen, trainingen, instructies en certificeringen. De hiermee samenhangende kosten komen volledig voor rekening van de Opdrachtnemer en worden niet afzonderlijk aan de Opdrachtgever doorberekend.
- 13.6. Dit betreft in ieder geval, maar niet uitsluitend, de volgende opleidingen en certificeringen:
- de KCA-opleiding voor medewerkers die worden ingezet op milieustraten (MS-medewerkers);
 - een geldig BHV- en/of EHBO-certificaat voor chauffeurs, indien vereist voor de uitvoering van de werkzaamheden;
 - jaarlijks minimaal acht (8) uur nascholing Code 95 per chauffeur, overeenkomstig de geldende wettelijke vereisten.
- 13.7. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat alle ingezette medewerkers tijdig beschikken over de vereiste kwalificaties, certificaten en opleidingsuren. Op verzoek van de Opdrachtgever dient de Opdrachtnemer hiervan bewijsstukken te kunnen overleggen.
- 13.8. De inhoud, kwaliteit en het niveau van de aangeboden opleidingen dienen aantoonbaar gelijkwaardig te zijn aan de opleidingen die de Opdrachtgever intern hanteert. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de inhoud en kwaliteit van de aangeboden opleidingen te beoordelen en, indien noodzakelijk, aanvullende eisen te stellen of een alternatieve invulling af te wijzen wanneer de gelijkwaardigheid onvoldoende is aangetoond.

Opleidingsplan

- 13.9. De Opdrachtnemers dragen actief bij aan de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van Flexibele Arbeidskrachten. Tijdens het periodieke operationele overleg met de Opdrachtgever worden de prestaties, ontwikkelmogelijkheden en opleidingsbehoeften van Flexibele Arbeidskrachten besproken.
- Voor de locatie Breda wordt daarbij specifiek aandacht besteed aan de doorontwikkeling van geschikte kandidaten naar de functie van chauffeur en aan inzetbaarheid op de milieustraat. In overleg met de teamcoördinator wordt beoordeeld welke Flexibele Arbeidskrachten in aanmerking komen voor relevante opleidingen en cursussen, waaronder bijvoorbeeld EHBO, KCA, asbestherkenning en andere functie gerelateerde trainingen.



Tijdens de operationele overleggen stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer af welke opleidings- en ontwikkelmogelijkheden passend zijn voor de betreffende Flexibele Arbeidskrachten, waaronder bijvoorbeeld EHBO, KCA en asbest gerelateerde opleidingen. Voor chauffeursopleidingen, waaronder Code 95, gelden afzonderlijke afspraken.

- 13.10. Opdrachtgever en Opdrachtnemers stellen jaarlijks, in onderling overleg, een scholings- en ontwikkelplan op. In dit plan worden de opleidingsbehoeften, ontwikkeldoelstellingen en prioritaire opleidingen voor de inzetbare Flexibele Arbeidskrachten vastgelegd, afgestemd op de operationele behoeften van de Opdrachtgever en de duurzame inzetbaarheid van de medewerkers.
- 13.11. De Opdrachtgever heeft een adviserende en beoordelende rol bij de selectie van Flexibele Arbeidskrachten voor opleidingen en ontwikkeltrajecten. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen gezamenlijk af welke medewerkers in aanmerking komen voor een opleiding en welke opleiding of cursus het meest passend is gelet op de functie, inzetbaarheid en organisatiedoelstellingen.
Indien een opleiding wordt gevolgd, kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover nadere afspraken maken. Deze afspraken kunnen onder meer betrekking hebben op de beschikbaarheid van werk, minimale inzet, urengarantie gedurende een bepaalde periode of andere voorwaarden die bijdragen aan een doelmatige inzet van de opgedane kennis en vaardigheden.
- 13.12. In het jaarlijkse scholings- en ontwikkelplan wordt opgenomen dat met iedere Flexibele Arbeidskracht periodiek ontwikkel- en functioneringsgesprekken worden gevoerd gedurende de periode van inzet bij de Opdrachtgever. Deze gesprekken zijn gericht op het evalueren van functioneren, inzetbaarheid, ontwikkelpotentieel en opleidingsbehoeften. Op basis van de uitkomsten van deze gesprekken bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk welke Flexibele Arbeidskrachten in aanmerking komen voor een opleiding, cursus of ontwikkeltraject.
- 13.13. Opdrachtgever en Opdrachtnemers werken samen aan een uniform opleidings- en ontwikkelbeleid voor Flexibele Arbeidskrachten. Mogelijke opleidingen en certificeringstrajecten omvatten onder meer Code 95 (CCV-B), EHBO, asbestherkenning, Klein Chemisch Afval (KCA), omgaan met agressie, ergonomisch werken en tillen, heftruckcertificering, medewerker milieustation en verreiker-certificering.
De Makelaar stemt het opleidings- en begeleidingsplan af met de betrokken Opdrachtnemers, zodat voor vergelijkbare functies een consistente aanpak wordt gehanteerd ten aanzien van opleiding, begeleiding en ontwikkeling. Hiermee wordt een eenduidig beleid richting Flexibele Arbeidskrachten geborgd.
De Opdrachtnemer zet de in de overeenkomst opgenomen middelen voor opleiding en ontwikkeling aantoonbaar in ten behoeve van de uitvoering van de opdracht. Partijen inventariseren periodiek de ontwikkel- en opleidingsbehoefte van de Opdrachtgever, waarna de Opdrachtnemers een passend opleidingsadvies uitbrengen en waar nodig het opleidingsplan actualiseren.
- 13.14. De Opdrachtnemer rapporteert tijdens de kwartaalevaluaties over de inzet van de voor opleiding en ontwikkeling gereserveerde middelen. Hierbij wordt inzicht gegeven in de beschikbare reservering, de daadwerkelijk gemaakte opleidingskosten en eventuele afwijkingen ten opzichte van de begroting. De Opdrachtnemer licht deze afwijkingen desgevraagd toe en bespreekt mogelijke bijsturingsmaatregelen met de Opdrachtgever.
- 13.15. Indien een Flexibele Arbeidskracht een opleidingstraject volgt gericht op doorstroom naar de functie van chauffeur, waaronder het behalen van rijbewijs C, blijven gedurende de opleidings- en inwerkperiode de voor uitzendkrachten geldende tarief- en omrekenfactoren van toepassing.



De voor chauffeurs geldende tarief- en omrekenfactoren worden pas toegepast nadat de medewerker de opleiding succesvol heeft afgerond, de functie zelfstandig kan uitoefenen en aantoonbaar ten minste 160 uren als chauffeur is ingewerkt.

- 13.16. Na het behalen van rijbewijs C volgt de Flexibele Arbeidskracht een gestructureerd inwerk- en begeleidingstraject voor de functie van chauffeur. Dit traject is tevens van toepassing op chauffeurs met beperkte praktijkervaring of chauffeurs die gedurende een periode langer dan 6 maanden niet of nauwelijks als chauffeur werkzaam zijn geweest.

Gedurende het inwerktraject blijven de reguliere voor uitzendkrachten geldende tarief van toepassing. De voor chauffeurs geldende tarief wordt toegepast nadat de medewerker aantoonbaar minimaal 160 uur als chauffeur werkzaam is geweest en de functie zelfstandig kan uitoefenen.

Indien een Flexibele Arbeidskracht tijdens een lopend opleidingstraject door de Opdrachtgever wordt overgenomen en de opleidingskosten door de Opdrachtnemer zijn gedragen, geldt een minimale inzetperiode van één jaar dan wel 2.080 gewerkte uren, tenzij partijen anders overeenkomen.

Indien de opleidingskosten door de Opdrachtgever zijn gedragen, geldt de overeengekomen regeling voor kosteloze overname na 520 gewerkte uren vanaf de start van de tewerkstelling, ongeacht de functie waarin de Flexibele Arbeidskracht werkzaam is.

- 13.17. Een Flexibele Arbeidskracht die bij aanvang van de tewerkstelling reeds beschikt over alle voor de functie van chauffeur vereiste rijbewijzen, certificaten en vakbekwaamheidsbewijzen, kan door de Opdrachtgever kosteloos worden overgenomen nadat minimaal 520 uur werkzaamheden zijn verricht.

De termijn van 520 gewerkte uren wordt berekend vanaf de eerste dag van tewerkstelling bij de Opdrachtgever en geldt ongeacht de functie waarin de Flexibele Arbeidskracht gedurende deze periode is ingezet.

14. Evaluatie en beoordelingssystematiek

- 14.1 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de actieve begeleiding van haar Flexibele Arbeidskrachten gedurende de gehele inzetperiode. Hieronder vallen onder meer begeleiding bij functioneren, inzetbaarheid, ontwikkeling, verzuim, welzijn en eventuele arbeidsgerelateerde vraagstukken. De Opdrachtnemer onderhoudt hiervoor periodiek contact met zowel de Flexibele Arbeidskracht als de Opdrachtgever en neemt waar nodig passende maatregelen ter bevordering van de prestaties en duurzame inzetbaarheid.

- 14.2 De Makelaar organiseert en faciliteert de periodieke evaluatiegesprekken met de Opdrachtgever. De frequentie van deze evaluaties wordt in onderling overleg tussen de Makelaar en de Opdrachtgever vastgesteld. De leverende Opdrachtnemer neemt minimaal maandelijks deel aan deze overleggen om de inzet, prestaties, ontwikkeling en eventuele aandachtspunten ten aanzien van de Flexibele Arbeidskrachten te bespreken.

De resultaten en gemaakte afspraken uit functionerings-, beoordelings- en evaluatiegesprekken worden door de Opdrachtnemer vastgelegd en opgenomen in het digitale personeelsdossier van de betreffende Flexibele Arbeidskracht.

- 14.3. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever uiterlijk acht weken vóór een fasewijziging van de Flexibele Arbeidskracht. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden vervolgens in overleg om de gewenste vervolgstappen te bepalen. Uiterlijk binnen zes weken na de kennisgeving nemen partijen gezamenlijk een besluit over voortzetting, omzetting, verlenging of beëindiging van de inzet.



De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het genomen besluit onverwijld wordt gecommuniceerd aan de betreffende Flexibele Arbeidskracht en administratief wordt verwerkt.

- 14.4. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijhouden en monitoren van de fasering van haar ingezette Flexibele Arbeidskrachten. De Opdrachtnemer verstrekt maandelijks, uiterlijk vóór het einde van de betreffende kalendermaand, een actueel overzicht van de fasering van alle ingezette Flexibele Arbeidskrachten aan de Opdrachtgever.
De rapportage wordt per Opdrachtnemer afzonderlijk aangeleverd en maakt onderdeel uit van de periodieke managementrapportage.
- 14.5. Indien de Opdrachtgever constateert dat een Flexibele Arbeidskracht onvoldoende functioneert, meldt de Opdrachtgever dit aan de Makelaar. De Makelaar stemt indien nodig af met 2^e Leverende Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer voert vervolgens uiterlijk binnen twee werkdagen na ontvangst van deze melding een corrigerend gesprek met de betreffende Flexibele Arbeidskracht.
Naar aanleiding van dit gesprek beoordelen Makelaar en Opdrachtnemer gezamenlijk de situatie en bepalen zij de vervolgstappen. Afhankelijk van de uitkomst kunnen verbeterafspraken worden gemaakt, aanvullende begeleiding worden ingezet of kan worden besloten de inzet van de Flexibele Arbeidskracht te beëindigen of aan te passen.
- 14.6. Van ieder corrigerend gesprek wordt door de Opdrachtnemer een schriftelijk verslag opgesteld. In dit verslag worden ten minste de aanleiding van het gesprek, de besproken aandachtspunten, de gemaakte afspraken, eventuele verbetermaatregelen, verantwoordelijkheden en termijnen vastgelegd.
De uitkomst van het gesprek wordt gedeeld met de Makelaar. De Makelaar deelt het met de Opdrachtgever

15. Organisatie en Communicatie

Contactpersonen Opdrachtnemer

- 15.1. De Opdrachtnemer wijst voor de uitvoering van de overeenkomst de benodigde contactpersonen aan en draagt zorg voor een duidelijke en effectieve aanspreekstructuur richting de Opdrachtgever.
- **Contractverantwoordelijke:** De Opdrachtnemer wijst één vertegenwoordiger aan die bevoegd is de Opdrachtnemer te vertegenwoordigen en te binden ten aanzien van aangelegenheden op raamcontractniveau voor de gehele regio.
 - **Regionaal contactpersoon:** De Opdrachtnemer wijst één vertegenwoordiger aan die fungeert als centraal aanspreekpunt voor de regio. Deze vertegenwoordiger neemt ten minste eenmaal per zes maanden deel aan overleg met de Opdrachtgever ten behoeve van de evaluatie van de dienstverlening, de samenwerking en de prestaties op basis van de overeengekomen KPI's.
 - **Lokaal contactpersoon:** Voor iedere deelnemende organisatie wijst de Opdrachtnemer een afzonderlijke contactpersoon aan. Deze contactpersoon fungeert als eerste aanspreekpunt voor de betreffende organisatie en neemt ten minste eenmaal per kwartaal deel aan overleg gericht op de evaluatie en verbetering van de dienstverlening en samenwerking, mede op basis van de overeengekomen KPI's.
 - **Vervanging:** De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat bij afwezigheid van een aangewezen contactpersoon een adequaat geïnformeerde vervanger beschikbaar is, zodat de continuïteit van communicatie, besluitvorming en dienstverlening gewaarborgd blijft.



Periodiek overleg

15.2. Deelname van de Opdrachtnemer aan de overeengekomen periodieke overleggen, evaluatiegesprekken en voortgangsbesprekingen maakt integraal onderdeel uit van de dienstverlening. Voor de voorbereiding, deelname en verslaglegging van deze overleggen brengt de Opdrachtnemer geen aanvullende kosten in rekening bij de Opdrachtgever.

15.3. De frequentie, deelnemers en inrichting van de periodieke overleggen verschillen per organisatieonderdeel van de Afvalservice en zijn nader uitgewerkt in de bijlagen 2 en 3 ("Inhuurprocessen"). Deze overleggen zijn gericht op het monitoren, evalueren en continu verbeteren van de dienstverlening, de samenwerking en de overeengekomen prestaties.

Tijdens de periodieke overleggen kunnen onder meer de volgende onderwerpen aan de orde komen:

- de kwaliteit van de samenwerking, communicatie en dienstverlening;
- de managementrapportages en de realisatie van de overeengekomen KPI's;
- verbetermaatregelen en optimalisatie van werkprocessen;
- de contractbenutting door de Opdrachtnemers;
- klachten, incidenten en de afhandeling daarvan;
- ontwikkelingen op de arbeidsmarkt en de beschikbaarheid van personeel;
- wervings- en arbeidsmarktstrategieën;
- opleidings- en ontwikkelactiviteiten, inclusief de besteding van opleidingsbudgetten;
- operationele aspecten van het aanvraag- en inzetproces;
- aankomende faseovergangen van Flexibele Arbeidskrachten en de daarbij behorende vervolgstappen;
- evaluaties van ingezette Flexibele Arbeidskrachten op basis van een uniforme beoordelingsmethodiek;
- strategische personeelsplanning;
- de naleving van contractuele afspraken en eventuele verbetervoorstellen;
- initiatieven gericht op kostenbeheersing en efficiëntieverbetering;
- de voortgang en resultaten van Social Return-verplichtingen en andere maatschappelijke doelstellingen.

Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer dragen gezamenlijk zorg voor een constructieve bijdrage aan deze overleggen en de opvolging van de daaruit voortvloeiende acties en afspraken.

16. Escalatiemodel

Indien de afspraken niet nagekomen worden, geldt het volgende escalatiemodel:

16.1. Indien de Opdrachtgever constateert dat de dienstverlening van de Opdrachtnemer niet voldoet aan de overeengekomen afspraken of prestatienormen, stelt de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hiervan schriftelijk in kennis. In deze melding worden de geconstateerde tekortkoming, de impact daarvan en de gewenste verbetermaatregelen opgenomen.

De mate waarin reguliere en spoedaanvragen tijdig en adequaat worden ingevuld, alsmede de kwaliteit van de voorgedragen kandidaten, vormen essentiële prestatie-indicatoren binnen de dienstverlening. De Opdrachtgever bespreekt geconstateerde afwijkingen eerst in een operationeel of tactisch overleg met de Opdrachtnemer en bevestigt de bevindingen vervolgens schriftelijk.



De Opdrachtnemer analyseert de oorzaak van de tekortkoming en stelt, indien vereist, binnen een nader overeen te komen termijn een verbeterplan op met concrete maatregelen en herstelacties.

De prestaties ten aanzien van reguliere aanvragen en spoedaanvragen worden afzonderlijk gemeten en gerapporteerd. Het invullingspercentage dient voor beide categorieën minimaal 95% te bedragen. Indien de prestaties onder deze norm uitkomen, wordt het escalatiemodel toegepast en worden corrigerende maatregelen overeengekomen.

- 16.2 Indien bij aanvang van de overeenkomst sprake is van een nieuwe Makelaar ten opzichte van de voorgaande raamovereenkomst, geldt een implementatie- en inwerkperiode van drie maanden. Gedurende deze periode worden eventuele opstart- en overdrachtsaspecten gemonitord en besproken in de reguliere overleggen. Het escalatiemodel zoals beschreven in dit artikel wordt in dat geval voor het eerst formeel toegepast vanaf drie maanden na de ingangsdatum van de raamovereenkomst. Vanaf dat moment kunnen geconstateerde tekortkomingen conform de reguliere escalatieprocedure schriftelijk worden vastgesteld en opgevolgd.
- 16.3. Na een formele melding van een tekortkoming conform het escalatiemodel krijgt de Makelaar een hersteltermijn van maximaal vier weken om aantoonbaar de benodigde corrigerende maatregelen te treffen en alsnog aan de overeengekomen prestatienormen en afspraken te voldoen. Binnen deze periode rapporteert de Makelaar aan de Opdrachtgever over de voortgang van de verbetermaatregelen en de gerealiseerde resultaten. Na afloop van de hersteltermijn beoordelen partijen gezamenlijk of de tekortkoming afdoende is opgelost.
- 16.4. De Makelaar stelt binnen de overeengekomen hersteltermijn een schriftelijk plan van aanpak op, waarin wordt beschreven op welke wijze en binnen welke termijn de geconstateerde tekortkomingen worden opgelost.
Het plan van aanpak bevat ten minste een analyse van de oorzaken van de tekortkoming, de te nemen verbetermaatregelen, de verantwoordelijke personen, de beoogde resultaten en de planning voor de uitvoering.
De Makelaar rapporteert periodiek over de voortgang van de uitvoering van het plan van aanpak en toont aantoonbaar aan dat de overeengekomen prestatienormen en contractuele verplichtingen worden gerealiseerd.
- 16.5. Indien na vier maanden na de formele melding van de tekortkoming onvoldoende verbetering is gerealiseerd en de overeengekomen prestaties nog steeds niet worden behaald, treden Opdrachtgever, Makelaar en betrokken Opdrachtnemer in overleg over aanvullende corrigerende maatregelen.
De Opdrachtgever behoudt zich daarbij het recht voor om de inrichting van de dienstverlening te heroverwegen, waaronder de herverdeling van rollen, taken en verantwoordelijkheden tussen de Makelaar en de betrokken Opdrachtnemer, indien dit naar het oordeel van de Opdrachtgever noodzakelijk is voor de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening.
Een dergelijke wijziging wordt uitsluitend doorgevoerd na schriftelijke besluitvorming en onder de voorwaarden zoals vastgelegd in de overeenkomst.
- 16.6. Gedurende de looptijd van een verbetertraject vindt wekelijks voortgangsoverleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer rapporteert wekelijks schriftelijk over de voortgang van de afgesproken verbetermaatregelen, de gerealiseerde resultaten en de nog openstaande acties.
De voortgangsrapportage wordt door de Opdrachtnemer per e-mail aan de Opdrachtgever verstrekt. De Opdrachtgever beoordeelt de rapportage en bevestigt schriftelijk de juistheid daarvan, dan wel geeft gemotiveerd aan op welke onderdelen de weergave van de voortgang of de gerealiseerde resultaten afwijkt van de feitelijke situatie.



- Eventuele aanvullende afspraken of bijsturingsmaatregelen worden vastgelegd en meegenomen in de opvolgende voortgangsrapportage.
- 16.7. Indien vier maanden na de formele melding als bedoeld in artikel 16.3 onvoldoende verbetering is gerealiseerd en de overeengekomen prestatienormen nog steeds niet worden behaald, wordt de Opdrachtnemer geacht tekort te schieten in de nakoming van zijn verplichtingen.
- In dat geval is de Opdrachtgever gerechtigd aanvullende maatregelen te treffen ter waarborging van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening. Deze maatregelen kunnen onder meer betrekking hebben op een herschikking van rollen, taken en verantwoordelijkheden binnen de uitvoering van de overeenkomst, waaronder het aanwijzen van de 2^e Leverende Opdrachtnemer voor de rol van Makelaar.
- De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte van het genomen besluit en de ingangsdatum van de betreffende maatregel.
- 16.8. Indien de 2^e Leverende Opdrachtnemer structureel niet voldoet aan de overeengekomen prestatieverplichting van 30% en gedurende een aaneengesloten beoordelingsperiode een invullingspercentage realiseert dat lager is dan 20%, wordt een verbetertraject gestart conform het escalatiemodel zoals beschreven in artikel 16.1 en verder. Indien na doorlopen van het escalatiemodel onvoldoende verbetering wordt gerealiseerd, is de Opdrachtgever gerechtigd de betreffende Opdrachtnemer te vervangen door een andere gecontracteerde Opdrachtnemer voor de uitvoering van (een deel van) de werkzaamheden.
- Indien de Makelaar aantoonbaar in staat is een groter aandeel van de aanvragen succesvol en conform de overeengekomen prestatienormen in te vullen, kan de Opdrachtgever besluiten de verdeling van aanvragen hierop aan te passen, met inachtneming van de contractuele afspraken en de belangen van de dienstverlening.
- 16.9. Indien zowel de Makelaar als de 2^e Leverende Opdrachtnemer onvoldoende in staat zijn om reguliere en/of spoedaanvragen overeenkomstig de overeengekomen prestatienormen in te vullen, is de Opdrachtgever gerechtigd aanvragen gelijktijdig uit te zetten bij alle drie de gecontracteerde Opdrachtnemers.
- De toepassing van deze maatregel laat het in de overeenkomst opgenomen escalatiemodel onverlet. Eventuele tekortkomingen en verbetermaatregelen worden derhalve behandeld conform de daarvoor geldende procedure.
- Indien uit evaluaties blijkt dat de Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer structureel onvoldoende invulling kunnen geven aan de aanvragen, kan de 3^e Leverende Opdrachtnemer eveneens structureel worden betrokken bij de levering van Flexibele Arbeidskrachten. In dat geval worden aanvragen aan alle gecontracteerde partijen beschikbaar gesteld.
- Opdrachtgever en Opdrachtnemers stellen vervolgens in gezamenlijk overleg een aangepaste verdeling van aanvragen en leveringspercentages vast. Deze verdeling wordt gebaseerd op objectieve prestatie-indicatoren, waaronder de historische prestaties, de kwaliteit van de dienstverlening en het gerealiseerde invullingspercentage voor reguliere en spoedaanvragen.

17. Administratie – Dossier Flexibele Arbeidskracht

Het digitaal dossier dient ten minste te bestaan uit onderstaande documenten:

- 17.1 Orderbevestiging
- Voor iedere ingehuurd Flexibele Arbeidskracht wordt voorafgaand aan de inzet een opdrachtbevestiging opgesteld. Deze opdrachtbevestiging bevat ten minste de volgende gegevens:



- naam van de Opdrachtgever;
- afdeling of organisatieonderdeel waar de werkzaamheden worden verricht;
- naam van de Flexibele Arbeidskracht;
- geboortedatum van de Flexibele Arbeidskracht;
- kenmerk van de opdracht, waaronder een omschrijving van de functie of uit te voeren werkzaamheden;
- aanvangsdatum van de opdracht;
- verwachte einddatum van de opdracht;
- overeengekomen arbeidsduur per week;
- functiegroep;
- overeengekomen uurtarief.

Alle mutaties op orderbevestigingen moeten schriftelijk bevestigd zijn door Opdrachtgever.

17.2 Het CV

In het digitale dossier van de Flexibele Arbeidskracht worden het curriculum vitae (CV) en de aanvullende informatie opgenomen die bij de aanbieding voor de betreffende functie of opdracht zijn verstrekt, voor zover de verwerking en opslag van deze gegevens in overeenstemming zijn met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

17.3. Geheimhoudingsverklaring

De Opdrachtgever stelt aan Opdrachtnemer een geheimhoudings- en/of integriteitsverklaring ter beschikking. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat iedere door haar ingezette Flexibele Arbeidskracht deze verklaring voorafgaand aan de aanvang van de werkzaamheden ondertekent. De ondertekende verklaring wordt door Opdrachtnemer opgenomen en bewaard in het personeelsdossier van de betreffende Flexibele Arbeidskracht. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de naleving van deze verplichting.

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

De Opdrachtgever stelt de geldende regels, instructies en gedragsvoorschriften ter beschikking aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de inhoud van deze documenten vóór de eerste werkdag met iedere Flexibele Arbeidskracht wordt besproken en toegelicht.

Opdrachtnemer ziet er tevens op toe dat iedere Flexibele Arbeidskracht voor ontvangst, kennisneming en naleving van deze regels en instructies tekent. De ondertekende verklaring wordt door Opdrachtnemer bewaard in het personeelsdossier van de betreffende Flexibele Arbeidskracht.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van de betreffende gegevens en documentatie. Opdrachtgever verleent, voor zover redelijkerwijs noodzakelijk, medewerking aan het beschikbaar stellen van actuele informatie en wijzigingen.

Verklaring omtrent gedrag (VOG)- Justitiële verklaring

- 17.5. Voor iedere Flexibele Arbeidskracht dient Opdrachtnemer een door de betreffende Flexibele Arbeidskracht ondertekende verklaring omtrent het justitieel verleden in het personeelsdossier op te nemen, voor zover dit op grond van toepasselijke wet- en regelgeving is toegestaan. Indien daarnaast een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) wordt aangevraagd of vereist, laat deze verplichting de opslag van de betreffende verklaring onverlet.



- 17.6. Indien de Opdrachtgever vereist dat voor een functie een VOG wordt overgelegd, draagt Opdrachtnemer zorg voor een tijdige aanvraag hiervan. De screeningsprofielen waarop een VOG dient te worden aangevraagd, zijn opgenomen in de functieprofielen (zie bijlage 6b). De Flexibele Arbeidskracht kan, tenzij de Opdrachtgever anders bepaalt of wettelijke voorschriften zich daartegen verzetten, voorafgaand aan ontvangst van de VOG met de werkzaamheden aanvangen. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever onverwijld zodra de VOG is ontvangen.
- 17.7. Indien een aangevraagde VOG wordt geweigerd of indien de Flexibele Arbeidskracht de vereiste VOG niet binnen vier (4) weken na aanvang van de werkzaamheden aan Opdrachtnemer verstrekt, is Opdrachtgever gerechtigd de inzet van de betreffende Flexibele Arbeidskracht per direct te beëindigen. In dat geval brengt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever geen kosten, schadevergoeding, winstderving of andere vergoedingen in rekening die verband houden met de beëindiging van de inzet.
- 17.8. De kosten van de aanvraag van een VOG komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtnemer kan deze kosten, onder overlegging van een betalingsbewijs of factuur, bij Opdrachtgever declareren.

- 17.9 Identiteitsdocument en tewerkstellingsvergunning:
Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat vóór aanvang van de werkzaamheden de identiteit van iedere Flexibele Arbeidskracht wordt vastgesteld en gecontroleerd aan de hand van een geldig identiteitsdocument.

Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden een tewerkstellingsvergunning, gecombineerde vergunning voor verblijf en arbeid (GVVA) of andere vereiste arbeidsrechtelijke toestemming noodzakelijk is, controleert Opdrachtnemer de geldigheid daarvan voorafgaand aan de inzet.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze documenten gedurende de looptijd van de inzet en bewaart de relevante bewijsstukken in het personeelsdossier van de betreffende Flexibele Arbeidskracht. Indien de geldigheid van een document verloopt of wijzigt, draagt Opdrachtnemer zorg voor tijdige vervanging en actualisatie van het dossier.

- 17.10. **Overdracht gegevens en documenten bij start en indiensttreding**
Controle documenten bij start werkzaamheden

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de Flexibele Arbeidskracht beschikt over alle voor de functie vereiste kwalificaties, certificaten, vergunningen en overige documenten. Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer aantoonbaar te maken dat deze documenten zijn gecontroleerd en geldig zijn.

Voor functies waarvoor specifieke wettelijke of functiegebonden documenten vereist zijn, zoals rijbewijzen, chauffeursdiploma's, bestuurderspassen of vergelijkbare bevoegdheden, verstrekt Opdrachtnemer uiterlijk op de eerste werkdag een afgeschermd of anderszins privacybestendige kopie of bewijs van de betreffende documenten, zodat Opdrachtgever kan vaststellen dat aan de gestelde eisen wordt voldaan. Opdrachtgever verwerkt deze gegevens uitsluitend voor dit doel en conform de toepasselijke privacywetgeving.

Indiensttreding bij Opdrachtgever

In geval van indiensttreding van een Flexibele Arbeidskracht bij Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer, voor zover toegestaan op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving, de gegevens die noodzakelijk zijn voor de beoordeling en uitvoering van eventueel opvolgend werkgeverschap en andere wettelijke werkgeversverplichtingen van Opdrachtgever.



Deze gegevens omvatten in ieder geval relevante informatie over het arbeidsverleden van de Flexibele Arbeidskracht bij Opdrachtnemer, waaronder de duur van het dienstverband en andere gegevens die noodzakelijk zijn voor de juiste toepassing van arbeidsrechtelijke verplichtingen.

Partijen verstrekken en verwerken uitsluitend die persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor voornoemd doel en handelen daarbij in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en overige toepasselijke wet- en regelgeving. Medische gegevens en gegevens over ziekte(verzuim) worden niet verstrekt, tenzij en voor zover een specifieke wettelijke grondslag daartoe verplicht of bevoegd maakt.

18. Urenregistratie en verloning

- 18.1 De Flexibele Arbeidskracht registreert dagelijks de gewerkte uren door middel van het in- en uitklokken volgens de door Opdrachtgever voorgeschreven procedure. Afhankelijk van ontwikkelingen binnen een bestaand VMS systeem kan het proces, zoals beschreven in dit lid, in de toekomst veranderen.
- 18.2 Opdrachtgever controleert en accordeert de geregistreerde uren wekelijks, uiterlijk op de eerstvolgende maandag na de betreffende werkweek.
- 18.3 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een correcte, volledige en tijdige verwerking van de loonadministratie van de ingezette medewerkers.
- 18.4 Indien sprake is van een onjuiste of onvolledige salarisbetaling als gevolg van een fout, nalatigheid of administratieve omissie van de Opdrachtnemer, dient de Opdrachtnemer zorg te dragen voor een nabetaling binnen dezelfde kalenderweek waarin de fout is geconstateerd of door de medewerker is gemeld. De Opdrachtgever verwacht dat eventuele fouten in de salarisverwerking met prioriteit worden afgehandeld, zodat financiële nadelige gevolgen voor de medewerker zoveel mogelijk worden voorkomen.
- 18.5 Herhaaldelijk voorkomende fouten in de loonverwerking kunnen door de Opdrachtgever worden betrokken bij de beoordeling van de dienstverlening van de Opdrachtnemer.

19. Facturatie

- 19.1. Opdrachtgever maakt bij aanvang van de overeenkomst nog geen gebruik van een digitale applicatie voor de registratie, verwerking en accordering van uren en self-billingfacturatie. Tot het moment waarop een dergelijke applicatie beschikbaar wordt gesteld, vindt de urenregistratie en -verwerking en facturatie plaats volgens de op wijze zoals in dit artikel verder is beschreven.
Partijen erkennen dat het de intentie is dat gedurende de looptijd van de overeenkomst een door of namens RWB beschikbaar gestelde applicatie voor dit proces wordt geïmplementeerd. Opdrachtnemer verleent hieraan zijn medewerking en zal, binnen redelijke grenzen, de benodigde werkzaamheden verrichten om met deze applicatie te kunnen werken.

De overgang naar en het gebruik van deze applicatie geven Opdrachtnemer geen recht op aanvullende vergoedingen, meerkosten of tariefsaanpassingen, voor zover de implementatie en het gebruik passen binnen de reguliere uitvoering van de overeenkomst. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer tijdig informeren over de introductie van de applicatie en de daarbij behorende werkwijze.



- 19.2. Opdrachtgever verstrekt per e-mail aan de Makelaar een urenbestand met de door de Flexibele Arbeidskrachten gewerkte en geaccordeerde uren. Dit urenbestand wordt uiterlijk om 12.00 uur op de maandag volgend op de gewerkte week aangeleverd. De controle en goedkeuring van de uren vinden plaats overeenkomstig de tussen partijen afgesproken procedure.
De Makelaar verwerkt de ontvangen urengegevens en verstrekt de voor facturatie en administratie benodigde ureninformatie aan de betreffende Opdrachtnemers.
- 19.3. Facturering vindt uitsluitend plaats op basis van de daadwerkelijk door de Flexibele Arbeidskracht gewerkte en door Opdrachtgever geaccordeerde uren.
Als maximale declarabele werktijd per reguliere werkdag geldt de voor de betreffende locatie vastgestelde werktijd:
- Breda (BG): 08.00 - 16.30 (Uiterlijk aanwezig om 07.45 Locatie Slingerweg 9, Breda)
 - Moerdijk (MG): 07.30 - 16.15 (Uiterlijk aanwezig om 07.15 Locatie Slingerweg 9, Breda of Parelhoenweg 1, Klundert.)
 - Etten-Leur (EG): 07.30 - 16.15 (Uiterlijk aanwezig om 07.15 Locatie Hermelijnweg 1, Etten-Leur)
 - Drimmelen (DG): 07.00 - 15.30 (Uiterlijk aanwezig om 06.45 Locatie Slingerweg 9, Breda)
 - Geertruidenberg (GG): (Uiterlijk aanwezig om 06.45 Locatie Slingerweg 9, Breda)
 - Altena (AG): 07.30 - 16.15 (Uiterlijk aanwezig om 07.15 Locatie Beyerinckweg 14, Werkendam)
 - Alphen / Chaam (CGL): 07.00 - 15.45 (Uiterlijk aanwezig om 6.45 Locatie Slingerweg 9, Breda)
- Indien de werkzaamheden vóór het einde van de reguliere werktijd zijn afgerond, is Opdrachtgever gerechtigd de Flexibele Arbeidskracht van ander werk te voorzien.
Indien een Flexibele Arbeidskracht wordt opgeroepen voor werkzaamheden, wordt steeds de wettelijke minimumaanspraak op loon bij oproep gerespecteerd. Indien op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving een minimumvergoeding van drie (3) uur verschuldigd is, zal deze door Opdrachtgever worden vergoed.
Partijen zullen bij de uitvoering van deze overeenkomst steeds handelen in overeenstemming met de toepasselijke arbeidsrechtelijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB), alsmede eventuele daarvoor in de plaats tredende wet- en regelgeving.
- 19.4. Voor detacheringen op de locatie Breda geldt een gemiddelde inzet van dertig (30) uur per week, berekend over een aaneengesloten periode van vier (4) weken. De inzet wordt vastgesteld op basis van de dagplanning van Opdrachtgever.
Opdrachtgever kan Flexibele Arbeidskrachten zowel voor volledige werkdagen als voor dagdelen inzetten.
De monitoring van het gemiddelde aantal ingezette uren en de naleving van de overeengekomen inzetomvang geschiedt door de Makelaar. Opdrachtnemer verleent desgevraagd zijn medewerking aan de verstrekking van de daarvoor benodigde informatie.
Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om, binnen de grenzen van de overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving, Flexibele Arbeidskrachten in te huren voor een volledig werkdagrooster dan wel uitsluitend voor een ochtend- of middagdienst.
- 19.5. Opdrachtgever draagt zorg voor de interne verwerking en goedkeuring van de door Opdrachtnemer ingediende facturen. Indien een factuur voldoet aan de vereisten van deze overeenkomst en geen sprake is van een inhoudelijk geschil, zal Opdrachtgever de factuur betalen binnen een betalingstermijn van dertig (30) kalenderdagen na ontvangst van de factuur.



Een eventuele interne goedkeurings- of verwerkingsprocedure aan de zijde van Opdrachtgever laat deze betalingstermijn onverlet. Indien Opdrachtgever van oordeel is dat een factuur onjuist of onvolledig is, stelt zij Opdrachtnemer daarvan zo spoedig mogelijk gemotiveerd in kennis. In dat geval treden partijen in overleg om de onjuistheid of onvolledigheid te herstellen. Het onbetwiste deel van de factuur blijft daarbij betaalbaar binnen de overeengekomen betalingstermijn.

- 19.6. Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te beschikken over een geldige en actieve G-rekening als bedoeld in de Invorderingswet 1990 en de daarop gebaseerde uitvoeringsregelgeving. Opdrachtgever voldoet vijftientig procent (25%) van het door haar verschuldigde factuurbedrag op de door Opdrachtnemer opgegeven G-rekening. Het resterende deel van het factuurbedrag wordt voldaan op de door Opdrachtnemer aangewezen reguliere bankrekening. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de G-rekening gedurende de looptijd van de overeenkomst operationeel blijft en verstrekt Opdrachtgever onverwijld schriftelijk informatie over iedere wijziging die van invloed kan zijn op de betalingen naar deze rekening.
- 19.7. Indien Opdrachtnemer beschikt over een geldige en actuele verklaring van de Belastingdienst waaruit blijkt dat het risico op aansprakelijkheid voor loonheffingen en omzetbelasting voldoende is afgedekt, kunnen partijen schriftelijk overeenkomen dat betaling op een G-rekening geheel of gedeeltelijk achterwege blijft. Opdrachtgever behoudt te allen tijde het recht om, ondanks de aanwezigheid van een dergelijke verklaring, betaling op een G-rekening te verlangen indien zij dit vanuit het oogpunt van risicobeheersing of naleving van wet- en regelgeving noodzakelijk acht.

20. Einde opdracht – overnametermijn – opzegtermijnen – wijziging Fase en inzet & vast urenaanbod

Einde opdracht

- 20.1. Bij beëindiging van de inzet van een Flexibele Arbeidskracht stelt Makelaar Opdrachtgever hiervan onverwijld in kennis. Deze meldingsplicht geldt niet indien de inzet van rechtswege eindigt op de in de opdrachtbevestiging of nadere overeenkomst vastgelegde einddatum en geen sprake is van een tussentijdse beëindiging of wijziging van de opdracht. Indien de inzet eerder eindigt dan oorspronkelijk overeengekomen, verstrekt Makelaar aan Opdrachtgever tijdig de relevante informatie omtrent de beëindigingsdatum, zodat Opdrachtnemer de administratieve en personele afhandeling op correcte wijze kan verzorgen.
- 20.2. Indien Makelaar van oordeel is dat het functioneren van een Flexibele Arbeidskracht niet voldoet aan de redelijkerwijs aan de functie te stellen eisen, stelt Makelaar Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk gemotiveerd in kennis. Naar aanleiding van deze melding treden Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de betreffende Flexibele Arbeidskracht met elkaar in overleg om de geconstateerde aandachtspunten te bespreken en zo mogelijk afspraken te maken over verbetering van het functioneren. De gemaakte afspraken en eventuele verbetermaatregelen worden schriftelijk vastgelegd. Indien naar het oordeel van de Makelaar en Opdrachtgever de afgesproken verbetermaatregelen niet tot een voldoende verbetering van het functioneren leiden, treden partijen in overleg over de beëindiging van de inzet van de betreffende Flexibele Arbeidskracht.



Daarbij wordt in onderling overleg een redelijke einddatum vastgesteld, met inachtneming van de afspraken uit de overeenkomst en de toepasselijke wet- en regelgeving. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat de uitkomsten van het overleg en eventuele besluiten over de voortzetting of beëindiging van de inzet uiterlijk binnen achtenveertig (48) uur na het betreffende overleg aan de Flexibele Arbeidskracht worden gecommuniceerd.

Overname

- 20.3. Opdrachtgever is gerechtigd een Flexibele Arbeidskracht kosteloos in dienst te nemen nadat deze ten minste vijfhonderdtwintig (520) gewerkte uren voor Opdrachtgever heeft verricht. Dit recht kan door Opdrachtgever worden uitgeoefend gedurende de looptijd van de inzet en uiterlijk binnen zesentwintig (26) weken na de laatste werkdag van de betreffende Flexibele Arbeidskracht voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer brengt in verband met een dergelijke indiensttreding geen vergoeding, overnamefee, bemiddelingskosten, schadevergoeding of andere kosten aan Opdrachtgever in rekening. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer de informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is om vast te stellen of aan het hiervoor genoemde criterium van 520 gewerkte uren is voldaan.
- 20.4. Indien Opdrachtgever gebruikmaakt van haar recht om een Flexibele Arbeidskracht in dienst te nemen, verstrekt Opdrachtnemer tijdig alle informatie die redelijkerwijs noodzakelijk is voor een correcte toepassing van de geldende arbeidsrechtelijke regelgeving met betrekking tot opvolgend werkgeverschap. Deze informatie omvat in ieder geval een overzicht van het relevante arbeidsverleden van de Flexibele Arbeidskracht voor zover dit van belang is voor de beoordeling van de arbeidsrechtelijke positie van de Flexibele Arbeidskracht, waaronder de ketenregeling. Op basis hiervan verstrekt Opdrachtnemer een schriftelijk en gemotiveerd advies over het aantal arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd en/of de resterende duur daarvan dat Opdrachtgever, voor zover bekend en op basis van de beschikbare informatie, nog kan aanbieden.

Opzegtermijnen

- 20.5. Op de beëindiging van de inzet van een Flexibele Arbeidskracht zijn de opzegtermijnen en beëindigingsvoorwaarden van toepassing zoals opgenomen in de Algemene Inhuurvoorwaarden Flex West-Brabant.

Wijziging fase

- 20.6. Opdrachtnemer monitort tijdig de arbeidsrechtelijke positie van iedere Flexibele Arbeidskracht, waaronder eventuele fase- of contractovergangen op grond van de toepasselijke cao en wet- en regelgeving. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever uiterlijk acht (8) weken vóór een relevante fasewijziging of andere wijziging die gevolgen kan hebben voor de inzet, de kosten of de contractuele voorwaarden van de betreffende Flexibele Arbeidskracht. Deze kennisgeving geschiedt schriftelijk per e-mail. Indien voor de voortzetting van de inzet instemming van Opdrachtgever is vereist, draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat de overeengekomen wijzigingen na ontvangst van deze instemming onverwijld in het daarvoor bestemde systeem of de door partijen gebruikte applicatie worden verwerkt. Indien Opdrachtgever besluit de opdracht of inzet van de Flexibele Arbeidskracht te beëindigen, wordt dit besluit, met inachtneming van de toepasselijke opzegtermijnen en wettelijke verplichtingen, uiterlijk zes (6) weken vóór de beoogde einddatum door Opdrachtnemer aan de Flexibele Arbeidskracht gecommuniceerd. Opdrachtnemer draagt zorg voor een correcte en tijdige uitvoering van deze communicatie.



Wijziging fase

- 20.7. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de inrichting van de inzet van de Flexibele Arbeidskracht zo flexibel mogelijk zal zijn. Opdrachtgever dient voorafgaand aan de start van de opdracht akkoord te geven op deze inrichting. Indien nodig zal de werkwijze ten aanzien van de inrichting van de inzet van Flexibele Arbeidskrachten tijdens evaluatiegesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden besproken.
- 20.8. Indien een Flexibele Arbeidskracht die werkzaam is voor Opdrachtgever op grond van wet- en regelgeving en/of de toepasselijke cao in aanmerking komt voor een aanbod voor een vaste arbeidsomvang, informeert Opdrachtnemer de door Opdrachtgever aangewezen vaste contactpersoon hierover onverwijld en uiterlijk één maand voordat het aanbod aan de Flexibele Arbeidskracht wordt gedaan.
- 20.9. De melding bevat ten minste de omvang van het voorgenomen urenaanbod en de gevolgen daarvan voor de inzet van de Flexibele Arbeidskracht binnen de organisatie van Opdrachtgever. Het doen van een vast urenaanbod door Opdrachtnemer leidt niet automatisch tot een verplichting voor Opdrachtgever om de inzet van de betreffende Flexibele Arbeidskracht onder de gewijzigde voorwaarden voort te zetten. Indien het voorgenomen urenaanbod gevolgen heeft voor de omvang, duur, planning of kosten van de inzet, treedt Opdrachtnemer eerst in overleg met Opdrachtgever.
- 20.10. Voortzetting van de inzet na effectuering van het vaste urenaanbod is uitsluitend toegestaan na voorafgaand schriftelijk akkoord van de door Opdrachtgever aangewezen vaste contactpersoon. Indien dit akkoord niet wordt verleend, is Opdrachtgever gerechtigd de inzet conform de toepasselijke contractuele afspraken te beëindigen of niet voort te zetten. Eventuele verplichtingen die voortvloeien uit de arbeidsovereenkomst tussen Opdrachtnemer en de Flexibele Arbeidskracht komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.

21. Kritische prestatie indicatoren (KPI's)

Prestatie-indicator	Omschrijving/formule	Doel
Invullingspercentage reguliere aanvragen Formule: Begripsbepaling:	Aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten ÷ Aantal uitgezette posities * 100% <i>Aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten:</i> Het totaal aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten op alle gepubliceerde aanvragen in een specifieke periode. <i>Aantal uitgezette posities:</i> Het totaal aantal uitgezette posities van alle gepubliceerde aanvragen in een specifieke periode. Een aanvraag kan uitgezet worden voor meerdere posities.	Het gezamenlijke invullingspercentage van de Opdrachtnemers tezamen bedraagt ten minste 95%. Waarvan 70% door de Makelaar wordt ingevuld en 30% door 2e Leverende Opdrachtnemer.



Invullingspercentage spoedaanvragen Formule: Begripsbepaling:	Aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten ÷ Aantal uitgezette posities * 100% <i>Aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten:</i> Het totaal aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten op alle gepubliceerde aanvragen in een specifieke periode. <i>Aantal uitgezette posities:</i> Het totaal aantal uitgezette posities van alle gepubliceerde aanvragen in een specifieke periode. Een aanvraag kan uitgezet worden voor meerdere posities.	Het gezamenlijke invullingspercentage van de Opdrachtnemers tezamen bedraagt ten minste 95%. Waarvan 70% door de Makelaar wordt ingevuld en 30% door 2e Leverende Opdrachtnemer.
No show percentage Formule: Begripsbepaling:	Aantal no-shows ÷ Aantal ingeplande diensten × 100% Het percentage ingeplande Flexibele Arbeidskrachten dat zonder geldige reden niet verschijnt op de eerste werkdag of dienst.	<1%
Te laat Formule: Begripsbepaling:	Aantal te laat gestarte diensten ÷ Aantal ingeplande diensten × 100% Het percentage ingeplande Flexibele Arbeidskrachten dat te laat aanwezig is.	<3%
Frequent verzuim tijdig opgepakt	Het percentage signalen van frequent verzuim waarbij de Opdrachtnemer aantoonbaar binnen vijf werkdagen passende opvolging heeft gegeven. Aanlevering Opdrachtnemer rapporteert per kwartaal het aantal signalen van frequent verzuim en de getroffen maatregelen. Hierbij worden geen medische gegevens of bijzondere persoonsgegevens verstrekt.	100%



Geldige certificaten Formule: Begripsbepaling:	Aantal dossiers met volledig gecontroleerde documenten ÷ Aantal gestarte opdrachten × 100% Het percentage Flexibele Arbeidskrachten waarvoor alle vereiste documenten vóór of uiterlijk op de eerste werkdag aantoonbaar zijn gecontroleerd. Vereiste documenten (indien van toepassing) • Rijbewijs • Chauffeursdiploma • Code 95 • Bestuurderspas • VCA • Overige functie-specifieke certificaten	100%
Doorstroom belader naar chauffeur Formule: Begripsbepaling:	Aantal doorgestroomde medewerkers ÷ Gemiddelde poolomvang beladers × 100% Het aandeel Flexibele Arbeidskrachten dat vanuit een functie als belader doorstroomt naar een chauffeursfunctie.	Jaarlijks minimaal 10%
Overurenpercentage Formule: Begripsbepaling:	Aantal overuren ÷ Totaal gerealiseerde uren × 100% Het percentage gewerkte uren boven het contractueel of regulier ingeroosterde aantal uren.	<5%
Duurzame plaatsing	Deze KPI heeft betrekking op de duurzaamheid van de plaatsingen van Flexibele Arbeidskrachten. De KPI meet het aantal opdrachten met een initiële looptijd van ten minste één (1) maand dat binnen één (1) maand na de startdatum eindigt. Opdrachten met een initiële looptijd korter dan één (1) maand worden niet meegenomen bij de vaststelling van deze KPI.	Maximaal 10% van de opdrachten met een initiële looptijd van ten minste één (1) maand eindigt binnen één (1) maand na de startdatum.



Aanlevering:	De KPI heeft betrekking op alle opdrachten die zijn voortgekomen uit aanvragen die naar alle Opdrachtnemers zijn uitgezet (aanvragen perceel 1) én op alle opdrachten binnen de pools. Opdrachtnemer levert per kwartaal een overzicht aan van het aantal opdrachten met een initiële looptijd van ten minste één (1) maand dat binnen één (1) maand na de startdatum is beëindigd en het totaal aantal gestarte opdrachten met een initiële looptijd van ten minste één (1) maand.	
Opleiding Flexibele Arbeidskracht Aanlevering:	Deze KPI heeft betrekking op het opleiden van Flexibele Arbeidskrachten en het bevorderen van hun duurzame inzetbaarheid. De KPI heeft uitsluitend betrekking op opleidingen en trainingen die door Opdrachtnemer worden aangeboden. De opleidingskosten/-uitgaven hebben uitsluitend betrekking op daadwerkelijk gerealiseerde opleidingen en trainingen ten behoeve van Flexibele Arbeidskrachten. De KPI heeft betrekking op alle opdrachten die zijn voortgekomen uit aanvragen die naar alle Opdrachtnemers zijn uitgezet (aanvragen perceel 1) én op alle opdrachten binnen de pools. Opdrachtnemer levert in de kwartaal managementrapportage een overzicht aan van de opleidingskosten/-uitgaven in verhouding tot de reservering. De opleidingskosten/-uitgaven dienen te worden gespecificeerd naar soort opleiding, doelgroep en, indien van toepassing, de Opdrachtgever waarvoor de opleidingskosten/-uitgaven zijn gemaakt. Indien van toepassing levert Opdrachtnemer tevens een overzicht aan van de trainingen en opleidingen die zijn gevolgd via de eigen academie.	De in de kostprijs opgenomen opleidingsreservering van 1,02% wordt volledig besteed aan daadwerkelijk gerealiseerde opleidingen en trainingen ten behoeve van Flexibele Arbeidskrachten.
SROI-verplichting	Deze KPI heeft betrekking op de invulling van de Social Return-verplichting (SROI). Opdrachtnemer dient de overeengekomen SROI-verplichting in te vullen overeenkomstig het vastgestelde SROI-plan. De invulling kan bestaan uit participatie, arbeidsontwikkeling, maatschappelijke activiteiten, sociale inkoop of een combinatie daarvan.	100% van de overeengekomen SROI-verplichting zoals opgenomen in het vastgestelde SROI-plan is gerealiseerd.



Aanlevering:	De KPI heeft betrekking op alle opdrachten die zijn voortgekomen uit aanvragen die naar alle Opdrachtnemers zijn uitgezet (aanvragen perceel 1) én op alle opdrachten binnen de pools. Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een overzicht aan van de gerealiseerde SROI-inspanningen, de bijbehorende SROI-waarde en de resterende SROI-verplichting, overeenkomstig het vastgestelde SROI-plan.	
Volledigheid digitaal dossier Formule: Begripsbepaling:	Deze KPI heeft betrekking op de volledigheid van het digitale dossier in de opdracht. Het digitale dossier bevat alle vereiste documentatie op grond van wet- en regelgeving, de overeenkomst, de SLA en eventuele aanvullende afspraken. Alle vereiste documentatie is aanwezig en, indien van toepassing, door de daarvoor verantwoordelijke partij geaccordeerd. Aantal complete digitale dossiers ÷ Aantal gestarte opdrachten × 100% <i>Aantal complete digitale dossiers</i> Het totaal aantal digitale dossiers dat uiterlijk binnen 21 kalenderdagen na de start van de opdracht volledig is ingericht en alle vereiste documenten en gegevens bevat. <i>Aantal gestarte opdrachten</i> Het totaal aantal opdrachten waarvan de startdatum in het desbetreffende kwartaal ligt.	100% van de digitale dossiers is uiterlijk binnen 21 kalenderdagen na de start van de opdracht volledig.
Tijdige aanlevering rapportages Formule:	Deze KPI heeft betrekking op de tijdige aanlevering van de maandelijkse rapportages en kwartaalrapportages door Opdrachtnemer overeenkomstig de in de overeenkomst en/of SLA opgenomen termijnen. Aantal tijdig aangeleverde rapportages ÷ Aantal aan te leveren rapportages × 100%	100% van de rapportages wordt tijdig aangeleverd.



<i>Begripsbepaling:</i>	<i>Aantal tijdig aangeleverde rapportages</i> Het totaal aantal maandelijksse rapportages en kwartaalrapportages dat binnen de daarvoor gestelde termijn door Opdrachtnemer aan Flex West-Brabant is verstrekt. <i>Aantal aan te leveren rapportages</i> Het totaal aantal maandelijksse rapportages en kwartaalrapportages dat Opdrachtnemer gedurende het desbetreffende kwartaal diende aan te leveren.	
Correcte rapportages	Deze KPI heeft betrekking op de juistheid van de door Opdrachtnemer aangeleverde maand- en kwartaalrapportages. Voor deze KPI worden de door Opdrachtnemer gerapporteerde omzet (exclusief vergoedingen en inhoudingen) en het invullingspercentage vergeleken met de door Flex West-Brabant vastgelegde gegevens.	De afwijking van de onder de omschrijving genoemde gegevens ten opzichte van de door Flex West-Brabant vastgelegde gegevens bedraagt maximaal 2%.

22. Managementrapportage

- 22.1. Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever ieder kwartaal managementinformatie over de uitvoering van de overeenkomst. Deze managementinformatie bevat ten minste een overzicht van de door Opdrachtgever ingediende aanvragen voor Flexibele Arbeidskrachten en de wijze waarop deze aanvragen zijn ingevuld.
- 22.2. De Makelaar verstrekt periodiek aan Opdrachtgever een integraal overzicht van de invulling van de aanvragen door de gecontracteerde Opdrachtnemers. Dit overzicht omvat zowel reguliere aanvragen als spoedaanvragen en bevat inzicht in de mate waarin de gevraagde capaciteit is geleverd.
De Makelaar is verantwoordelijk voor de coördinatie, monitoring en bewaking van de tussen partijen overeengekomen verdeling van opdrachten tussen de Opdrachtnemers, waaronder de verdeling volgens de 70%-30%-systematiek.
- 22.3. Opdrachtnemer verstrekt aan Opdrachtgever kosteloos management- en verantwoordingsinformatie over de uitvoering van de overeenkomst. Deze rapportages worden zowel per kalenderkwartaal als per kalenderjaar digitaal beschikbaar gesteld. De kwartaalrapportages worden uiterlijk binnen één (1) maand na afloop van het betreffende kwartaal verstrekt. De jaarrapportage wordt uiterlijk binnen één (1) maand na afloop van het betreffende kalenderjaar aan Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer daarnaast tussentijds aanvullende rapportages of specifieke gegevens, voor zover deze gegevens redelijkerwijs beschikbaar zijn en met inachtneming van de toepasselijke privacywet- en regelgeving kunnen worden verstrekt. Opdrachtnemer zal dergelijke informatie binnen een redelijke termijn aanleveren.
- 22.4. De in artikel 22.3 genoemde rapportages worden tijdens het kwartaaloverleg met de Opdrachtgever besproken.
- 22.5. De door Opdrachtnemer aan te leveren managementinformatie bevat ten minste een overzicht van de inzet van Flexibele Arbeidskrachten en de daarmee samenhangende uren, kosten en prestatiegegevens.



De rapportage omvat in ieder geval de volgende gegevens:

- het aantal ingezette Flexibele Arbeidskrachten, uitgesplitst naar de voor hen geldende fase of contractstatus;
- de naam van iedere ingezette Flexibele Arbeidskracht en de afdeling, het organisatieonderdeel of de Opdrachtgever waar de betreffende Flexibele Arbeidskracht werkzaam is;
- de functienaam, toepasselijke functieschaal en het overeengekomen tarief van iedere ingezette Flexibele Arbeidskracht, uitgesplitst per afdeling, organisatieonderdeel of Opdrachtgever;
- het aantal regulier gewerkte uren, overuren en eventuele uren waarop toeslagen van toepassing zijn, zowel per rapportageperiode als cumulatief, inclusief de duur van de tewerkstelling, het uurloon, het gehanteerde tarief en de toegepaste omrekenfactor;
- het gemiddeld aantal gewerkte uren per Flexibele Arbeidskracht per week, alsmede het totaal aantal gewerkte uren binnen de rapportageperiode;
- het totaal aantal weken en uren dat de Flexibele Arbeidskracht werkzaam is geweest bij de deelnemende organisaties binnen deze aanbesteding en, voor zover bij Opdrachtnemer bekend, binnen het samenwerkingsverband Regio West-Brabant;
- de totale uitgaven per rapportageperiode, uitgesplitst per Opdrachtgever en, indien gewenst door Opdrachtgever, nader gespecificeerd per Flexibele Arbeidskracht;
- een overzicht van de reserveringen en bestedingen ten aanzien van scholing, waaronder de scholingsreservering van 1,02%, gespecificeerd naar gereserveerde bedragen en daadwerkelijk gemaakte opleidingskosten per Opdrachtgever;
- een overzicht van de overeengekomen prestatie-indicatoren (KPI's) en de gerealiseerde prestaties gedurende de rapportageperiode.

Partijen kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst in onderling overleg de inhoud van de managementrapportages, de te rapporteren prestatie-indicatoren en de wijze van rapporteren aanpassen, aanvullen of nader specificeren, voor zover dit de uitvoering en sturing van de overeenkomst ten goede komt.

Overzicht ingezette Flexibele Arbeidskrachten – locatie Breda

- 22.6. Ten behoeve van de personeelsplanning, contractbewaking en uitvoering van de overeenkomst wordt gebruikgemaakt van een gezamenlijke Excelregistratie die voor de Makelaar beschikbaar is binnen de door Opdrachtgever aangewezen Teams-omgeving van Afvalservice Breda (AVS).
- 22.7. De Makelaar is verantwoordelijk voor het actueel houden van deze Excelregistratie en dient ervoor zorg te dragen dat alle relevante gegevens van de ingezette Flexibele Arbeidskrachten (ook die van de evt. 2^e en 3^e Opdrachtnemer) dagelijks worden bijgewerkt.
- 22.8. Het overzicht bevat ten minste de volgende gegevens:
- naam van de Flexibele Arbeidskracht;
 - functienaam;
 - naam van de Opdrachtnemer;
 - overeengekomen of gegarandeerde contracturen;
 - fase- of contractstatus, waaronder het aantal doorlopen weken, contracten of andere relevante gegevens die noodzakelijk zijn voor de bewaking van de arbeidsrechtelijke positie van de Flexibele Arbeidskracht;
 - datum van aanvang van de tewerkstelling;
 - overeengekomen einddatum van de opdracht;
 - maximaal mogelijke einddatum van de inzet voor zover relevant in het kader van contract- of fasebewaking;



- datum van beëindiging van de tewerkstelling, indien bekend;
 - voor functies waarvoor een rijbewijs C en/of Code 95 vereist is: de geldigheidsdatum van het rijbewijs en de Code 95;
 - geregistreerde operationele bijzonderheden, zoals het niet verschijnen op de werkplek (*no show*) en te laat komen, voor zover deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 22.9. Het overzicht dient te allen tijde een actueel en volledig beeld te geven van de inzet, beschikbaarheid, contractomvang, planning en overige voor de uitvoering van de overeenkomst relevante personeelsgegevens.
- 22.10. Mutaties, wijzigingen en aanvullingen dienen uiterlijk op de dag van wijziging in de Excelregistratie te zijn verwerkt. De Opdrachtgever moet op ieder moment kunnen beschikken over de meest actuele versie van het overzicht.
- 22.11. Voor zover de aard van de gegevens dit vereist, worden persoonsgegevens uitsluitend gedeeld via een afgeschermd digitale omgeving waartoe uitsluitend geautoriseerde medewerkers van Opdrachtgever en de Makelaar toegang hebben. Partijen verwerken persoonsgegevens overeenkomstig de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 22.12. Gegevens betreffende ziekte, arbeidsongeschiktheid of andere bijzondere persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor zover dit is toegestaan op grond van de toepasselijke wet- en regelgeving en worden niet opgenomen in managementrapportages of overzichten waarvoor een dergelijke verwerking niet noodzakelijk is.
- 22.13. Het overzicht wordt door Opdrachtgever gebruikt voor onder meer capaciteitsplanning, beoordeling van verlengingen van opdrachten, bewaking van fase- en contractovergangen en de voorbereiding van eventuele indiensttreding of voortzetting van de inzet van Flexibele Arbeidskrachten.

23. Bijlagen

6a Afvalserviceboekje

6b Functieprofielen



Ondertekening

Aldus overeengekomen, vastgelegd en in tweevoud opgemaakt en ondertekend.

Plaats: Etten-Leur

Datum:

Handtekening Regio West-Brabant:

Naam: Olga Arandjelović

Functie: Directeur Regio West-Brabant

Handtekening Opdrachtnemer 1:

Naam:

Functie:

Handtekening Opdrachtnemer 2:

Naam:

Functie: