



Inhoudsopgave

1.	Makelaar en rol 2 ^e (en 3 ^e) Leverende Opdrachtnemer	2
2.	Inhouse bezetting en bereikbaarheid	3
3.	Poolmanagement	4
4.	Aanvraagproces	4
5.	Werving en instroom van kandidaten	5
6.	Selectie en voorstellen van Flexibele Arbeidskrachten	6
7.	Start en introductie van Flexibele Arbeidskrachten	6
8.	Plannen van de Flexibele Arbeidskrachten	7
9.	Ziekte en verzuim	7
10.	Verlof	8
11.	Opleiding van Flexibele Arbeidskrachten	9
12.	Evaluatie en beoordelingssystematiek	9
13.	Organisatie en communicatie	10
14.	Escalatiemodel	11
15.	Documentbeheer en rangorde documenten	12
16.	Evaluatie en wijziging SLA	12
17.	Urenregistratie en verloning	13
18.	Facturatie	13
19.	Einde opdracht, overname, wijziging contractstatus, inzet en vast ureaanbod	15
20.	Kritische prestatie indicatoren (KPI's)	16
21.	Managementrapportage	18
22.	Additionele diensten	19
23.	Bijlagen	19



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

- 1.1 De dienstverlening wordt uitgevoerd volgens een makelaarsmodel. Binnen dit model wordt één Opdrachtnemer aangewezen als Makelaar en één Opdrachtnemer als 2^e Leverende Opdrachtnemer. De Makelaar fungeert als centraal aanspreekpunt voor Opdrachtgever en is verantwoordelijk voor de coördinatie van de kandidatenpool, de personeelsplanning en de afstemming tussen Opdrachtgever en de betrokken Opdrachtnemers. De 2^e Leverende Opdrachtnemer levert kandidaten aan de gezamenlijke kandidatenpool en werkt daarbij nauw samen met de Makelaar. Partijen werken gezamenlijk aan één kandidatenpool ten behoeve van de uitvoering van de werkzaamheden voor Gemeente Oosterhout.
- 1.2 De Makelaar vervult een centrale rol binnen de uitvoering van deze overeenkomst en draagt zorg voor een goed functionerende kandidatenpool die aansluit op de actuele en verwachte personeelsbehoefte van Opdrachtgever. Daarbij bewaakt de Makelaar de beschikbaarheid, kwaliteit en inzetbaarheid van kandidaten en zorgt hij voor een tijdige invulling van de personeelsvraag.
Daarnaast coördineert de Makelaar de personeelsplanning, ondersteunt hij bij spoed- en vervangingsaanvragen en onderhoudt hij actief contact met Opdrachtgever en de betrokken Opdrachtnemers. De Makelaar bewaakt de prestaties van de kandidatenpool aan de hand van de overeengekomen KPI's, verzorgt de rapportages en informeert Opdrachtgever tijdig over ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de continuïteit van de dienstverlening.
- 1.3 De 2^e Leverende Opdrachtnemer levert een actieve bijdrage aan de kandidatenpool en ondersteunt de Makelaar bij het realiseren van de personeelsvoorziening van Opdrachtgever. De Makelaar is verantwoordelijk voor de werving, selectie, begeleiding en ontwikkeling van de eigen medewerkers en draagt zorg voor een actueel personeelsdossier.
Van de 2^e Leverende Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij actief samenwerkt met de Makelaar, tijdig relevante informatie deelt en bijdraagt aan de gezamenlijke doelstelling om Opdrachtgever te voorzien van voldoende gekwalificeerd personeel.
- 1.4 De Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer beheren gezamenlijk één kandidatenpool voor de uitvoering van de werkzaamheden van Opdrachtgever. Deze kandidatenpool vormt de basis voor de personeelsvoorziening. Kandidaten worden opgenomen zodra zij voldoen aan de gestelde functie-eisen, beschikken over de vereiste documenten, certificaten en bevoegdheden en daadwerkelijk inzetbaar zijn voor de overeengekomen werkzaamheden.
- 1.5 De kandidatenpool dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst voldoende omvang en kwaliteit te hebben om te kunnen voorzien in de reguliere personeelsbehoefte en flexibel te kunnen reageren op ziekte, verlof, piekbelasting, seizoensinvloeden en spoedaanvragen. Het uitgangspunt hierbij is dat de dienstverlening van Opdrachtgever onverminderd doorgang kan vinden.
Wanneer de beschikbaarheid van geschikte kandidaten onder druk komt te staan, informeert de Makelaar Opdrachtgever hierover tijdig en worden passende maatregelen getroffen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
- 1.6 Binnen de kandidatenpool wordt gestreefd naar een inzetverdeling van circa 70% via de Makelaar en 30% via de 2^e Leverende Opdrachtnemer. Deze verdeling geldt als richtlijn en heeft tot doel een evenwichtige verdeling van de werkzaamheden te bevorderen. Indien één van beide partijen tijdelijk onvoldoende kandidaten beschikbaar heeft, kan de andere partij een groter aandeel van de inzet verzorgen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Aan tijdelijke afwijkingen van deze verdeelsleutel kunnen geen rechten worden ontleend.



- 1.7 De Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer zetten zich gedurende de looptijd van de overeenkomst actief in voor de verdere ontwikkeling van de kandidatenpool. Daarbij wordt niet alleen gestuurd op voldoende beschikbaarheid van kandidaten, maar ook op kwaliteit, opleiding, duurzame inzetbaarheid en doorgroeimogelijkheden van medewerkers.

2. Inhouse bezetting en bereikbaarheid

- 2.1 De inhouse aanwezigheid van de Makelaar heeft tot doel de samenwerking tussen Opdrachtgever, de kandidatenpool en de betrokken Opdrachtnemers optimaal te ondersteunen. Door structureel aanwezig en bereikbaar te zijn, draagt de Makelaar bij aan een efficiënte uitvoering van de dienstverlening, een goede begeleiding van Flexibele Arbeidskrachten en een snelle afhandeling van operationele vraagstukken.
- 2.2 De Makelaar verzorgt minimaal één keer per week een inloopspreekuur op de gemeentewerf. Dit inloopspreekuur vindt plaats van 09.30 uur tot 13.00 uur en biedt medewerkers, planners en leidinggevenden de mogelijkheid om operationele zaken, vragen en bijzonderheden rechtstreeks te bespreken.
- Tijdens deze aanwezigheid ondersteunt de Makelaar de dagelijkse uitvoering van de dienstverlening door medewerkers te begeleiden, bijzonderheden binnen de kandidatenpool te signaleren en afstemming te onderhouden met de planner en teamcoördinator. Daarnaast draagt de Makelaar actief bij aan de binding tussen medewerkers en de organisatie.
- De Makelaar is op werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 uur en 17.00 uur rechtstreeks bereikbaar via één vast telefoonnummer voor operationele vragen, personeelsaangelegenheden, planningsvraagstukken en spoedverzoeken. De bereikbaarheid is zodanig ingericht dat vragen en meldingen direct kunnen worden behandeld door een medewerker die beschikt over actuele kennis van de planning, de kandidatenpool en de lopende werkzaamheden.
- Indien de situatie daarom vraagt, kunnen Opdrachtgever en Makelaar aanvullende aanwezigheids- of overlegmomenten afspreken.
- 2.3 Bij afwezigheid van de Makelaar draagt Opdrachtnemer zorg voor een vaste vervanger. Deze vervanger beschikt over actuele kennis van de planning, de bezetting van de kandidatenpool en de lopende acties en is bevoegd om operationele beslissingen te nemen. Opdrachtgever mag ervan uitgaan dat werkzaamheden zonder overdrachtsproblemen worden voortgezet en dat ook bij spoedaanvragen of calamiteiten direct kan worden gehandeld.
- 2.4 De dienstverlening wordt uitgevoerd door de Makelaar of diens aangewezen vervanger. Het gebruik van een externe bereikbaarheids-, antwoord- of callcenterservice is niet toegestaan. Opdrachtgever moet gedurende de overeengekomen bereikbaarheidstijden rechtstreeks contact kunnen opnemen met een medewerker die beschikt over actuele kennis van de planning, de kandidatenpool, lopende aanvragen en de operationele situatie.
- 2.5 Opdrachtnemer zorgt voor vaste aanspreekpunten voor Opdrachtgever en meldt wijzigingen hierin tijdig. Daarbij wordt zorg gedragen voor een goede overdracht, zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.
- 2.6 Opdrachtgever kan de invulling en kwaliteit van de inhouse dienstverlening periodiek evalueren. Daarbij wordt gekeken naar de bereikbaarheid, zichtbaarheid op locatie, kwaliteit van de begeleiding, snelheid van handelen en de bijdrage aan de continuïteit van de dienstverlening. Wanneer uit deze evaluaties blijkt dat aanpassingen wenselijk zijn, maken partijen hierover nadere afspraken.



3. Poolmanagement

- 3.1 De Makelaar draagt zorg voor het opbouwen, beheren en in stand houden van een gezamenlijke kandidatenpool voor de uitvoering van de werkzaamheden van Opdrachtgever. De kandidatenpool vormt de basis voor de personeelsvoorziening en bestaat uit Flexibele Arbeidskrachten die inzetbaar zijn als chauffeur, belader of allround medewerker.
- 3.2 De omvang en samenstelling van de kandidatenpool sluiten aan op de actuele personeelsbehoefte van Opdrachtgever. De Makelaar zorgt ervoor dat voldoende geschikte kandidaten beschikbaar zijn om reguliere personeelsvragen, ziekte, verlof, tijdelijke piekbelasting en spoedaanvragen op te vangen. Daarbij bewaakt de Makelaar een evenwichtige balans tussen ervaren en nieuwe medewerkers, zodat kennis, kwaliteit en continuïteit behouden blijven.
- 3.3 Een kandidaat wordt opgenomen in de kandidatenpool zodra de selectieprocedure succesvol is afgerond, de benodigde documenten aanwezig zijn en de kandidaat volledig inzetbaar is voor de overeengekomen werkzaamheden. Vanaf dat moment kan de kandidaat worden ingepland voor werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever.
- 3.4 Binnen de kandidatenpool wordt gestreefd naar een inzetverdeling van circa 70% via de Makelaar en 30% via de 2e Leverende Opdrachtnemer. Deze verdeling geldt als richtlijn en heeft als doel een evenwichtige verdeling van de werkzaamheden te bevorderen. Indien één van beide partijen tijdelijk onvoldoende kandidaten beschikbaar heeft, kan hiervan worden afgeweken om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
- 3.5 De Makelaar draagt zorg voor het tijdig aanvullen en verder ontwikkelen van de kandidatenpool. Hierbij wordt actief gestuurd op beschikbaarheid, vakbekwaamheid, duurzame inzetbaarheid en doorgroeimogelijkheden van medewerkers. De ontwikkeling van de kandidatenpool wordt periodiek besproken tijdens de operationele en strategische overleggen.

4. Aanvraagproces

- 4.1 Opdrachtgever maakt voor de invulling van de personeelsbehoefte gebruik van de gezamenlijke kandidatenpool. De Makelaar coördineert de personeelsvoorziening en draagt zorg voor een tijdige en volledige invulling van de capaciteitsvraag van Opdrachtgever.
- 4.2 Opdrachtgever informeert de Makelaar tijdig over wijzigingen in de personeelsbehoefte. Deze behoefte kan voortkomen uit reguliere werkzaamheden, ziekte, verlof, tijdelijke piekbelasting, seizoensinvloeden of andere ontwikkelingen die van invloed zijn op de personeelsvoorziening.
- 4.3 Indien aanvullende capaciteit benodigd is, beoordeelt de Makelaar welke mogelijkheden binnen de kandidatenpool beschikbaar zijn en neemt hij de benodigde maatregelen om in de personeelsvraag te voorzien. Wanneer de beschikbare capaciteit onvoldoende is, informeert de Makelaar Opdrachtgever hierover en licht hij toe welke acties worden ondernomen om alsnog in de behoefte te voorzien.



- 4.4 Spoedaanvragen als gevolg van ziekte, uitval of andere onverwachte omstandigheden worden rechtstreeks bij de Makelaar gemeld. De Makelaar draagt zorg voor een snelle invulling vanuit de kandidatenpool. Voor spoedaanvragen geldt dat binnen 30 minuten een passende kandidaat beschikbaar wordt gesteld en dat deze kandidaat zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen één uur, beschikbaar is op de gemeentewerf.
- 4.5 Opdrachtgever verstrekt tijdig informatie over ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de personeelsbehoefte, zoals vakantieperiodes, voorziene opschalingen, verwachte uitstroom of andere capaciteitswijzigingen. De Makelaar gebruikt deze informatie voor het beheer van de kandidatenpool, aanvullende werving en het tijdig beschikbaar hebben van voldoende capaciteit. Aan verstrekte prognoses kunnen geen rechten worden ontleend.

5. Werving en instroom van kandidaten

- 5.1 De Makelaar draagt gedurende de looptijd van de overeenkomst zorg voor een actieve en doorlopende werving van kandidaten ten behoeve van de kandidatenpool. De werving is gericht op het realiseren en in stand houden van een kandidatenpool die qua omvang, kwaliteit en beschikbaarheid aansluit op de personeelsbehoefte van Opdrachtgever. Daarbij wordt rekening gehouden met ontwikkelingen zoals uitstroom, ziekteverzuim, seizoensinvloeden, arbeidsmarktomstandigheden en wijzigingen in de capaciteitsbehoefte. De Makelaar maakt gebruik van passende wervingsmiddelen en arbeidsmarktinstrumenten en actualiseert de wervingsaanpak indien ontwikkelingen op de arbeidsmarkt daartoe aanleiding geven.
- 5.2 De werving richt zich op chauffeurs, beladers en allround medewerkers. Daarbij wordt niet alleen gezocht naar direct inzetbare kandidaten, maar ook naar kandidaten met ontwikkelpotentie voor specialistische functies binnen de dienstverlening. De Makelaar zorgt ervoor dat nieuwe kandidaten tijdig beschikbaar zijn om uitstroom, ziekte, verlof, piekbelasting en uitbreiding van werkzaamheden op te vangen. Indien nodig kunnen ook studenten worden ingezet, mits zij voldoen aan de gestelde functie-eisen.
- 5.3 De Makelaar waarborgt dat uitsluitend kandidaten worden opgenomen in de kandidatenpool die voldoen aan de gestelde functie-eisen en inzetvoorwaarden. Voorafgaand aan de inzet worden de noodzakelijke controles uitgevoerd op identiteit, arbeidsgerechtigdheid, diploma's, certificaten, rijbevoegdheden en, indien relevant, referenties. Indien voor een functie een Verklaring Omtrent het Gedrag vereist is, draagt de Makelaar zorg voor een tijdige aanvraag en opvolging daarvan. Ook bewaakt de Makelaar de geldigheid van eventuele werkvergunningen en andere arbeidsrechtelijke vereisten.
- 5.4 De Makelaar onderhoudt actief contact met de kandidatenpool en bewaakt voortdurend de beschikbaarheid van kandidaten. Wanneer verwacht wordt dat de beschikbare capaciteit onvoldoende is om aan de personeelsbehoefte te voldoen, informeert de Makelaar Opdrachtgever tijdig en worden passende maatregelen getroffen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. De Makelaar rapporteert periodiek over de ontwikkeling van de kandidatenpool, de uitgevoerde wervingsactiviteiten, de instroom en uitstroom van kandidaten en eventuele risico's voor de personeelsvoorziening. Deze informatie wordt besproken tijdens de operationele en strategische overleggen en maakt onderdeel uit van de managementrapportages.



6. Selectie en voorstellen van Flexibele Arbeidskrachten

- 6.1 De Makelaar is verantwoordelijk voor de selectie van kandidaten die worden voorgesteld voor opname in de kandidatenpool. Kandidaten worden uitsluitend voorgesteld wanneer zij voldoen aan de functie-eisen, inzetvoorwaarden en kwaliteitseisen die voor de betreffende functie gelden. Bij de beoordeling wordt gekeken naar vakbekwaamheid, relevante werkervaring, inzetbaarheid, taalvaardigheid, veiligheid en de mate waarin een kandidaat aansluit bij de werkzaamheden van Opdrachtgever. Indien nodig kan een referentiecontrole worden uitgevoerd.
- 6.2 Chauffeurs worden altijd aan Opdrachtgever voorgesteld op basis van een curriculum vitae en een korte toelichting op kennis, ervaring en geschiktheid. Voorafgaand aan opname in de kandidatenpool vindt een gesprek plaats met de planner en/of teamcoördinator. Voor beladers en allround medewerkers vindt afstemming plaats met de planner voordat zij worden opgenomen in de kandidatenpool.
- 6.3 Kandidaten worden opgenomen in de kandidatenpool zodra de selectieprocedure succesvol is afgerond, de benodigde documenten beschikbaar zijn en de kandidaat geschikt en inzetbaar wordt geacht voor de overeengekomen werkzaamheden. De uiteindelijke beslissing over opname in de kandidatenpool ligt bij Opdrachtgever.
- 6.4 De Makelaar zorgt ervoor dat kandidaten voorafgaand aan hun eerste inzet volledig zijn geïnformeerd over de werkzaamheden, de werkwijze van Opdrachtgever en de geldende procedures rondom ziekte, verlof, urenregistratie en veiligheid. Een kandidaat wordt pas als volledig inzetbaar beschouwd wanneer deze voorbereiding is afgerond.

7. Start en introductie van Flexibele Arbeidskrachten

- 7.1 De Makelaar draagt er zorg voor dat nieuwe medewerkers volledig zijn voorbereid voordat zij voor de eerste keer worden ingezet. Een medewerker wordt pas als inzetbaar beschouwd wanneer de selectieprocedure is afgerond, de vereiste documenten aanwezig zijn en de benodigde instructies zijn verstrekt. Ook wanneer nog niet direct een dienst beschikbaar is, zorgt de Makelaar ervoor dat nieuwe medewerkers vooraf worden voorbereid zodat zij direct inzetbaar zijn zodra capaciteit nodig is.
- 7.2 Voorafgaand aan de eerste inzet ontvangt iedere medewerker informatie over de werkzaamheden, de werkwijze van Opdrachtgever, veiligheidsvoorschriften, gedragsregels en procedures rondom urenregistratie, ziekte en verlof. De Makelaar ziet erop toe dat medewerkers aantoonbaar kennis hebben genomen van deze informatie en dat de noodzakelijke documenten, verklaringen en registraties beschikbaar zijn voordat de werkzaamheden aanvangen.
- 7.3 Opdrachtgever verzorgt de introductie op de werkvloer. Tijdens deze introductie maakt de medewerker kennis met de werkzaamheden, de werkplek, de dagelijkse werkwijze, de geldende veiligheidsregels en de aanspreekpunten binnen de organisatie. Indien nodig wordt de medewerker tijdens de eerste inzet begeleid door een ervaren medewerker of aangewezen begeleider.
- 7.4 De Makelaar draagt zorg voor de beschikbaarheid van de voor de functie benodigde persoonlijke beschermingsmiddelen en toegangsmiddelen. Werkschoenen worden verstrekt door de Opdrachtnemer en voldoen minimaal aan veiligheidsklasse S3.



De werkschoenen zijn geschikt voor dagelijks gebruik binnen de werkzaamheden van Stadsbeheer Oosterhout.

Veiligheidshesjes en handschoenen worden verstrekt door Opdrachtgever. Indien sprake is van langdurige inzet kan een medewerker in aanmerking komen voor een kledingpakket of andere bedrijfsmiddelen die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Een medewerker wordt opgenomen in de actieve kandidatenpool zodra de introductie is afgerond, de vereiste documenten aanwezig zijn, de noodzakelijke middelen zijn verstrekt en de medewerker beschikbaar is voor planning. Vanaf dat moment kan de medewerker worden ingezet voor werkzaamheden binnen de organisatie van Opdrachtgever.

8. Plannen van de Flexibele Arbeidskrachten

- 8.1 De planner verstrekt uiterlijk op donderdag om 15.00 uur de conceptplanning voor de daaropvolgende week aan de Makelaar. De Makelaar controleert de beschikbaarheid van de reeds ingeplande medewerkers, vult openstaande posities in vanuit de kandidatenpool en verstrekt de ingevulde planning uiterlijk op donderdag om 16.00 uur aan de planner. Indien op dat moment nog niet alle posities kunnen worden ingevuld, informeert de Makelaar Opdrachtgever over de openstaande capaciteit en de maatregelen die worden genomen om alsnog in de personeelsbehoefte te voorzien. Na goedkeuring van de planning informeert de Makelaar de betrokken medewerkers over hun inzet.
- 8.2 Flexibele Arbeidskrachten worden geacht flexibel inzetbaar te zijn binnen de overeengekomen werkdagen en werktijden. De kandidatenpool is erop ingericht om snel te kunnen reageren op wijzigingen in de personeelsbehoefte. Vaste roostervrije dagen worden in principe niet toegekend. Indien een medewerker hiervoor een zwaarwegende reden heeft, wordt dit vooraf besproken met de planner en kunnen hierover uitsluitend na akkoord van Opdrachtgever afspraken worden gemaakt.
- 8.3 Opdrachtgever verstrekt tijdig informatie over ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de personeelsbehoefte, zoals vakantieperiodes, voorziene opschalingen, verwachte uitstroom of andere capaciteitswijzigingen. De Makelaar gebruikt deze informatie voor het beheer van de kandidatenpool, aanvullende werving en het tijdig beschikbaar hebben van voldoende capaciteit. Aan verstrekte prognoses kunnen geen rechten worden ontleend.
- 8.4 Naast de reguliere planning kunnen tussentijds aanvullende personeelsvragen ontstaan als gevolg van ziekte, uitval of andere onverwachte omstandigheden. De Makelaar draagt zorg voor een snelle invulling van deze aanvragen vanuit de kandidatenpool. Voor spoedaanvragen geldt dat binnen 30 minuten een passende kandidaat beschikbaar wordt gesteld en dat deze kandidaat zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen één uur, beschikbaar is op de gemeentewerf.

9. Ziekte en verzuim

- 9.1 De Flexibele Arbeidskracht meldt ziekte uiterlijk tussen 07.00 uur en 07.30 uur bij de Makelaar. De Makelaar draagt zorg voor een correcte registratie van de ziekmelding en informeert onverwijld de planner en de betrokken leidinggevende. Indien de medewerker werkzaam is via een andere Opdrachtnemer, zorgt de Makelaar tevens voor tijdige afstemming met deze Opdrachtnemer.



- 9.2 Na ontvangst van een ziekmelding beoordeelt de Makelaar in overleg met Opdrachtgever of vervanging noodzakelijk is. Indien vervanging gewenst is, draagt de Makelaar zorg voor een passende vervanger vanuit de kandidatenpool.
Voor vervangingsaanvragen geldt dat binnen 30 minuten een passende kandidaat beschikbaar wordt gesteld en dat deze kandidaat zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen één uur, beschikbaar is op de gemeentewerf.
Indien tijdige vervanging niet mogelijk blijkt, informeert de Makelaar Opdrachtgever direct en licht hij toe welke maatregelen worden genomen om alsnog in de personeelsbehoefte te voorzien.
- 9.3 De Opdrachtnemer van de betreffende medewerker blijft verantwoordelijk voor de uitvoering van het verzuimbeleid, de begeleiding tijdens ziekte en de naleving van de wettelijke verplichtingen rondom verzuim en re-integratie. Daarbij vindt afstemming plaats met de Makelaar voor zover dit gevolgen heeft voor de personeelsvoorziening.
- 9.4 De Opdrachtnemer informeert de Makelaar tijdig over ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de inzetbaarheid van de medewerker, met inachtneming van de geldende privacywetgeving. De Makelaar informeert Opdrachtgever over de gevolgen voor de bezetting en de eventueel getroffen maatregelen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen.
- 9.5 Indien een medewerker zich herhaaldelijk ziekmeldt, regelmatig te laat komt of zonder geldige reden niet op het werk verschijnt, voert de Opdrachtnemer hierover een gesprek met de medewerker en treft passende verbetermaatregelen. Wanneer binnen een redelijke termijn geen aantoonbare verbetering zichtbaar is, kan Opdrachtgever verzoeken de medewerker te vervangen. De Opdrachtnemer draagt in dat geval zorg voor een passende vervanger binnen de afgesproken termijnen.

10. Verlof

- 10.1 Verlofaanvragen verlopen via de Makelaar. De medewerker dient de aanvraag tijdig in, waarna de Makelaar deze afstemt met de planner van Opdrachtgever. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de continuïteit van de dienstverlening, de personeelsbezetting en de beschikbaarheid van vervangende capaciteit. Een verlofaanvraag wordt pas als definitief goedgekeurd beschouwd nadat hierover afstemming heeft plaatsgevonden.
- 10.2 Na goedkeuring verwerkt de Makelaar het verlof conform de overeengekomen werkwijze en informeert hij de medewerker over de uitkomst van de aanvraag. Daarnaast draagt de Makelaar zorg voor tijdige verwerking in de planning zodat de bezetting hierop kan worden afgestemd.
- 10.3 Tijdens vakantieperiodes, feestdagen en andere perioden waarin sprake is van een verhoogde capaciteitsbehoefte kan Opdrachtgever beperkingen stellen aan de toekenning van verlof. De Makelaar houdt hiermee rekening bij de beoordeling van aanvragen. Wanneer een aanvraag om operationele redenen niet kan worden gehonoreerd, wordt dit gemotiveerd aan de medewerker teruggekoppeld.
- 10.4 De Makelaar bewaakt de gevolgen van verlof voor de bezetting van de kandidatenpool en zorgt, waar nodig, voor aanvullende capaciteit of vervanging zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft. Voor vragen over verlofsaldi, verlofrechten en de uitbetaling van verlof kan de medewerker terecht bij de Opdrachtnemer waarbij hij of zij in dienst is.



11. Opleiding van Flexibele Arbeidskrachten

- 11.1 De Makelaar en de betrokken Opdrachtnemer(s) dragen actief bij aan de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van de Flexibele Arbeidskrachten binnen de kandidatenpool. De Makelaar fungeert hierbij als eerste aanspreekpunt voor opleidings- en ontwikkelvraagstukken.
- 11.2 De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het organiseren, plannen, administreren en bekostigen van de voor de werkzaamheden benodigde opleidingen, trainingen en certificeringen. Daarnaast bewaakt de Opdrachtnemer de geldigheid van kwalificaties en opleidingsverplichtingen gedurende de gehele inzetperiode.
- 11.3 Tijdens operationele overleggen bespreken Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer(s) de opleidingsbehoefte en ontwikkelmogelijkheden binnen de kandidatenpool. Hierbij wordt nadrukkelijk gekeken naar inzetbaarheid, vakbekwaamheid en doorgroeimogelijkheden van medewerkers.
- 11.4 Opleidingen en trainingen dienen aan te sluiten op de werkzaamheden binnen de opdracht en bij te dragen aan een veilige en vakbekwame inzet van medewerkers. Voor chauffeurs draagt de Opdrachtnemer zorg voor het tijdig behalen en behouden van de vereiste rijbevoegdheden, certificeringen en wettelijke opleidingsverplichtingen, waaronder Code 95.
- 11.5 De Makelaar rapporteert periodiek over de voortgang van opleidings- en ontwikkelactiviteiten binnen de kandidatenpool. De resultaten worden besproken tijdens de reguliere overlegmomenten en maken onderdeel uit van de managementrapportages.

12. Evaluatie en beoordelingssystematiek

- 12.1 De Makelaar, de Opdrachtnemer(s) en Opdrachtgever werken gezamenlijk aan het waarborgen van de kwaliteit van de dienstverlening en het functioneren van de Flexibele Arbeidskrachten binnen de kandidatenpool. Evaluaties worden ingezet om prestaties te bespreken, ontwikkelmogelijkheden te signaleren en eventuele knelpunten tijdig te onderkennen en op te lossen. De Makelaar vervult hierbij een centrale rol en fungeert als eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever ten aanzien van het functioneren van de medewerkers binnen de kandidatenpool.
- 12.2 Wanneer daar aanleiding toe is, bespreken de planner en teamcoördinator het functioneren van een medewerker met de Makelaar. Dit kan betrekking hebben op functioneren, samenwerking, veiligheid, inzetbaarheid, werkhouding of aanwezigheid. De Makelaar stemt deze bevindingen af met de betrokken Opdrachtnemer, die verantwoordelijk blijft voor de begeleiding en ontwikkeling van de eigen medewerkers.
- 12.3 Indien het functioneren van een medewerker aanleiding geeft tot verbetering, maken Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer afspraken over de gewenste ontwikkeling, de te behalen resultaten en de wijze waarop de voortgang wordt gevolgd. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief invulling geeft aan de afgesproken verbetermaatregelen en de Makelaar informeert over de voortgang.
- 12.4 Wanneer Opdrachtgever constateert dat een medewerker onvoldoende functioneert, voert de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een gesprek met de betreffende medewerker. De uitkomsten van dit gesprek en de gemaakte afspraken worden vastgelegd in het personeelsdossier en vormen de basis voor de verdere begeleiding en evaluatie.



- 12.5 Indien ondanks begeleiding en gemaakte afspraken onvoldoende verbetering zichtbaar is, of wanneer voortzetting van de inzet naar het oordeel van Opdrachtgever niet wenselijk is, kan Opdrachtgever verzoeken de medewerker te vervangen. De Opdrachtnemer draagt in dat geval zorg voor een passende vervanger binnen de overeengekomen termijnen. Daarbij staan de continuïteit van de dienstverlening, de veiligheid op de werkvloer en de kwaliteit van het werk centraal.
- 12.6 Evaluaties worden niet uitsluitend gebruikt om verbeterpunten te bespreken, maar ook om ontwikkelmogelijkheden te signaleren. Wanneer uit een evaluatie blijkt dat een medewerker potentie heeft voor aanvullende taken of doorgroei binnen de organisatie, wordt dit meegenomen in de opleidings- en ontwikkelactiviteiten zoals beschreven in hoofdstuk 11. Daarmee sluiten functioneren, opleiding en ontwikkeling op elkaar aan en wordt actief gewerkt aan een kwalitatief sterke en toekomstbestendige kandidatenpool.

13. Organisatie en communicatie

- 13.1 Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer werken gedurende de looptijd van de overeenkomst samen aan een stabiele, kwalitatieve en toekomstbestendige personeelsvoorziening. Daarbij staan continuïteit van de dienstverlening, snelle communicatie en een pragmatische samenwerking centraal. De Makelaar vervult hierbij de centrale coördinerende rol en is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever met betrekking tot de uitvoering van deze overeenkomst.
- 13.2 De Makelaar zorgt voor een duidelijke organisatiestructuur met vaste aanspreekpunten voor de dagelijkse uitvoering en het contractmanagement. Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen er gezamenlijk zorg voor dat wijzigingen in contactpersonen tijdig worden gecommuniceerd en dat kennis en lopende afspraken zorgvuldig worden overgedragen.
- 13.3 De Makelaar is op werkdagen van maandag tot en met vrijdag bereikbaar van 07.00 uur tot 17.00 uur voor operationele afstemming, planning, spoedaanvragen en overige zaken die verband houden met de uitvoering van de overeenkomst. Bij afwezigheid van de Makelaar is een vervanger beschikbaar die volledig op de hoogte is van de actuele situatie binnen de kandidatenpool. Het gebruik van een externe bereikbaarheids- of antwoordservice is niet toegestaan.
- 13.4 Opdrachtgever en Makelaar voeren periodiek overleg over de uitvoering van de dienstverlening. Tijdens deze overleggen worden onderwerpen besproken die van invloed zijn op de kwaliteit en continuïteit van de personeelsvoorziening, zoals bezetting, capaciteit, verzuim, werving, opleidingsactiviteiten, KPI-resultaten en lopende verbeteracties. Indien nodig worden aanvullende maatregelen of verbeterafspraken gemaakt.
- 13.5 Minimaal twee keer per jaar vindt een strategisch overleg plaats waarin wordt teruggekeken op de prestaties van de afgelopen periode en vooruit wordt gekeken naar toekomstige ontwikkelingen. Hierbij wordt aandacht besteed aan managementinformatie, arbeidsmarktontwikkelingen, innovatie, opleidingsactiviteiten en de verdere ontwikkeling van de kandidatenpool. De gemaakte afspraken worden vastgelegd en opgevolgd binnen de reguliere overlegstructuur.



- 13.6 Uit evaluaties kunnen ontwikkel- en opleidingsbehoeften naar voren komen. Deze worden meegenomen in de verdere begeleiding en ontwikkeling van de medewerker, zodat functioneren, opleiding en inzetbaarheid op elkaar aansluiten.

14. Escalatiemodel

- 14.1 Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer streven naar een open en constructieve samenwerking waarin knelpunten, afwijkingen en risico's zo vroeg mogelijk worden gesignaleerd en besproken. Wanneer de uitvoering van de dienstverlening afwijkt van de afspraken in deze SLA, treden partijen zo spoedig mogelijk met elkaar in overleg om passende maatregelen te treffen.
- 14.2 Indien afspraken niet worden nagekomen of prestaties achterblijven bij de overeengekomen normen, onderzoekt de Makelaar de oorzaak van de afwijking en stemt hij met de betrokken Opdrachtnemer af welke acties noodzakelijk zijn om de situatie te herstellen. Wanneer sprake is van een structurele afwijking, stelt de Makelaar een verbeterplan op en bewaakt hij de voortgang van de afgesproken maatregelen.
- 14.3 De voortgang van verbetermaatregelen wordt periodiek besproken met Opdrachtgever. Indien de afgesproken acties onvoldoende effect hebben, treden partijen opnieuw met elkaar in overleg om aanvullende maatregelen te bepalen. Afwijkingen van KPI's, invullingspercentages of andere prestatieafspraken maken onderdeel uit van deze evaluatie.
- 14.4 Indien structurele tekortkomingen ondanks eerdere verbetermaatregelen blijven bestaan, kan Opdrachtgever aanvullende organisatorische maatregelen treffen die noodzakelijk zijn voor de continuïteit van de dienstverlening.
Indien uit evaluaties, KPI-resultaten en de uitvoering van het verbetertraject blijkt dat de Makelaar structureel onvoldoende invulling geeft aan de verantwoordelijkheden die voortvloeien uit deze SLA en de overeengekomen prestaties niet realiseert, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor de rol van Makelaar toe te wijzen aan de 2^e Leverende Opdrachtnemer.
Aan een dergelijke wijziging gaat altijd een verbetertraject vooraf zoals beschreven in dit hoofdstuk. Opdrachtgever neemt hierover een gemotiveerd besluit en informeert de betrokken partijen schriftelijk. Vanaf de ingangsdatum van het besluit neemt de aangewezen Opdrachtnemer de verantwoordelijkheden van de Makelaar over conform deze SLA.
- 14.5 Wanneer op operationeel niveau geen passende oplossing wordt bereikt, wordt de situatie besproken door de contractverantwoordelijken van Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer. Het doel van deze escalatie is het herstellen van de dienstverlening en het komen tot werkbare afspraken voor de toekomst.
- 14.6 Gedurende een verbeter- of escalatietraject blijven partijen zich maximaal inspannen om de dienstverlening voort te zetten conform de afspraken uit deze overeenkomst. Het escalatiemodel mag niet leiden tot onnodige verstoring van de dienstverlening of tot risico's voor de uitvoering van de werkzaamheden.



15. Documentbeheer en rangorde documenten

- 15.1 Deze SLA maakt onderdeel uit van de overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en beschrijft de afspraken over de uitvoering van de dienstverlening rondom de kandidatenpool. Opdrachtgever en Opdrachtnemer dragen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor het actueel houden van deze afspraken. Wanneer gewijzigde wet- en regelgeving, organisatorische ontwikkelingen of veranderingen in de uitvoering van de dienstverlening daartoe aanleiding geven, treden partijen met elkaar in overleg over mogelijke aanpassingen. Wijzigingen zijn uitsluitend geldig wanneer deze schriftelijk zijn overeengekomen en door beide partijen zijn vastgelegd.
- 15.2 Aanvullende werkafspraken, processen, instructies en overige uitvoeringsafspraken kunnen worden opgenomen in afzonderlijke bijlagen bij deze SLA. Indien een bepaling uit een bijlage afwijkt van een bepaling uit deze SLA, geldt de rangorde zoals opgenomen in dit hoofdstuk.
- 15.3 Indien tegenstrijdigheden bestaan tussen documenten die onderdeel uitmaken van de overeenkomst, prevaleert achtereenvolgens de ondertekende overeenkomst, de Nota van Inlichtingen, het Programma van Eisen, deze SLA, de bijlagen bij deze SLA en vervolgens overige werkafspraken, formulieren en formats.
- 15.4 Van iedere wijziging van deze SLA wordt een nieuwe versie vastgesteld. Partijen dragen er zorg voor dat steeds de meest actuele versie van de SLA en de bijbehorende bijlagen beschikbaar is voor alle betrokkenen bij de uitvoering van de overeenkomst.

16. Evaluatie en wijziging SLA

- 16.1 Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer evalueren gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek de uitvoering van deze SLA. De evaluaties vinden plaats binnen de bestaande overlegstructuur en hebben als doel de kwaliteit, continuïteit en doelmatigheid van de dienstverlening te bewaken en waar nodig te verbeteren. Daarbij wordt onder meer gekeken naar de prestaties van de kandidatenpool, de overeengekomen KPI's, de samenwerking tussen partijen en ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening.
- 16.2 Wanneer gewijzigde wet- en regelgeving, organisatorische ontwikkelingen of ervaringen uit de uitvoering van de overeenkomst daartoe aanleiding geven, kunnen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk besluiten deze SLA aan te passen. Dergelijke wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd en maken pas onderdeel uit van de overeenkomst nadat beide partijen daarmee hebben ingestemd.
- 16.3 Bijlagen, werkprocessen en overige uitvoeringsafspraken kunnen afzonderlijk worden geactualiseerd wanneer dit noodzakelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening. Een wijziging van een bijlage leidt niet automatisch tot een wijziging van deze SLA, tenzij de inhoudelijke afspraken hierdoor worden geraakt.
- 16.4 Partijen streven gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst naar continue verbetering van de dienstverlening. Verbeterinitiatieven worden besproken tijdens de reguliere overlegmomenten en waar relevant opgenomen in de managementrapportages, actieplannen of ontwikkelafspraken.



- 16.5 Indien Opdrachtgever een Flexibele Arbeidskracht in dienst neemt, verstrekt Opdrachtnemer, voor zover wettelijk toegestaan, de informatie die noodzakelijk is voor de toepassing van opvolgend werkgeverschap. Dit omvat onder meer gegevens over de duur van het arbeidsverleden van de medewerker en, voor zover wettelijk toegestaan, overige informatie die noodzakelijk is voor een correcte toepassing van opvolgend werkgeverschap.
- Partijen verwerken en verstrekken deze gegevens uitsluitend voor zover dit noodzakelijk is en met inachtneming van de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

17. Urenregistratie en verloning

- 17.1 De Makelaar draagt zorg voor één uniform digitaal urenregistratiesysteem ten behoeve van alle binnen de kandidatenpool ingezette Flexibele Arbeidskrachten. Dit systeem wordt gebruikt voor de registratie, verwerking en controle van gewerkte uren en vormt de basis voor een correcte verloning en facturatie.
- 17.2 Flexibele Arbeidskrachten registreren hun gewerkte uren door middel van in- en uitklokken in het door de Makelaar beschikbaar gestelde urenregistratiesysteem. Handmatige urenregistratie is uitsluitend toegestaan in uitzonderingssituaties, zoals technische storingen of calamiteiten, en dient achteraf door Opdrachtgever te worden geaccordeerd. Afhankelijk van ontwikkelingen binnen een bestaand VMS systeem kan het proces, zoals beschreven in dit lid, in de toekomst veranderen.
- 17.3 De geregistreerde uren worden wekelijks gecontroleerd en goedgekeurd door Opdrachtgever. De verwerking van de uren vindt plaats op maandag, zodat tijdige salarisverwerking en facturatie kunnen worden gewaarborgd.
- 17.4 Iedere Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor een correcte, volledige en tijdige salarisverwerking van de eigen Flexibele Arbeidskrachten conform de toepasselijke cao, wet- en regelgeving en de overeengekomen inlenersbeloning. Eventuele fouten in de salarisverwerking worden zo spoedig mogelijk hersteld. Herhaaldelijke fouten in de uren- of salarisverwerking kunnen door Opdrachtgever worden betrokken bij de beoordeling van de dienstverlening.
- 17.5 De Makelaar houdt de uren- en inzetgegevens actueel en stelt deze, voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst, beschikbaar aan Opdrachtgever en de betrokken Opdrachtnemer(s). Hierbij wordt gehandeld conform de geldende privacywetgeving.

18. Facturatie

- 18.1 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.
- 18.2 Facturatie vindt plaats op basis van daadwerkelijk gewerkte en door Opdrachtgever goedgekeurde uren. Alleen geaccordeerde uren komen voor vergoeding in aanmerking. Partijen streven naar een efficiënte, transparante en controleerbare facturatieprocedure waarbij de aansluiting tussen urenregistratie, salarisverwerking en facturatie is gewaarborgd.
- 18.3 Facturen dienen voldoende inzicht te geven in de geleverde dienstverlening en herleidbaar te zijn naar de daadwerkelijk verrichte werkzaamheden. Op verzoek verstrekt de Opdrachtnemer aanvullende informatie die noodzakelijk is voor de controle van de factuur. Correcties op eerder gefactureerde uren, tarieven, toeslagen of overige vergoedingen worden afzonderlijk en gespecificeerd aangeleverd. Hierbij wordt duidelijk vermeld op welke oorspronkelijke factuur de correctie betrekking heeft, wat de reden van de correctie is en welke financiële gevolgen hieruit voortvloeien. Correcties worden zoveel mogelijk verwerkt op één correctiefactuur of in een afzonderlijke correctiebijlage. Het volledig crediteren en opnieuw factureren van eerder gefactureerde factuurperioden wordt vermeden en is uitsluitend toegestaan wanneer dit aantoonbaar noodzakelijk is en vooraf is afgestemd met Opdrachtgever. Voor Opdrachtgever dient te allen tijde inzichtelijk en controlebaar te zijn welke bedragen zijn gecorrigeerd, op welke periode deze betrekking hebben en wat de gevolgen zijn voor de totale facturatie.
- 18.4 De Makelaar informeert Opdrachtgever tijdig over wijzigingen die gevolgen hebben voor de facturatie of de kosten van de dienstverlening. Hieronder vallen onder meer wijzigingen in cao's, de inlenersbeloning, tarieven, omrekenfactoren en andere kostenontwikkelingen die van invloed zijn op de facturatie. Wijzigingen worden vooraf schriftelijk toegelicht en voorzien van een onderbouwing en de datum waarop deze van kracht worden. De Makelaar verstrekt hierbij inzicht in de financiële gevolgen voor Opdrachtgever. Deze informatie wordt verstrekt aan zowel de contractverantwoordelijke als de door Opdrachtgever aangewezen contactpersonen binnen Stadsbeheer Oosterhout, zodat de gevolgen voor budgetten, planning, dienstverlening en uitvoering tijdig kunnen worden beoordeeld. Wijzigingen met terugwerkende kracht zijn uitsluitend toegestaan indien deze voortvloeien uit wet- en regelgeving, cao-afspraken of andere verplichtingen waarop Opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed heeft.
- 18.5 Indien een factuur voldoet aan de overeengekomen eisen en geen inhoudelijk geschil bestaat over de gedeclareerde prestaties, vindt betaling plaats binnen dertig kalenderdagen na ontvangst van de factuur. Wanneer Opdrachtgever van oordeel is dat een factuur onjuist of onvolledig is, wordt dit zo spoedig mogelijk gemeld aan de betreffende Opdrachtnemer en treden partijen in overleg om de afwijking te herstellen. Indien correcties noodzakelijk zijn, worden deze duidelijk gespecificeerd aangeleverd met vermelding van de oorspronkelijke factuur, de reden van de correctie en de financiële gevolgen daarvan. Correcties dienen voor Opdrachtgever volledig herleidbaar en controlebaar te zijn.
- 18.6 De Opdrachtnemer beschikt gedurende de looptijd van de overeenkomst over een geldige G-rekening en voldoet aan de daarvoor geldende wettelijke vereisten. Indien Opdrachtgever gebruikmaakt van betaling via een G-rekening, worden de betalingen uitgevoerd conform de afspraken uit de overeenkomst en de toepasselijke wettelijke voorschriften.



- 18.7 Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de onderliggende urenregistratie, facturatie en gerelateerde administratieve gegevens te controleren voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. De Makelaar en Opdrachtnemer(s) verlenen hieraan hun medewerking en verstrekken de benodigde informatie binnen een redelijke termijn. Deze bepaling laat de verantwoordelijkheden van de Makelaar en Opdrachtnemer(s) voor een juiste verwerking van uren, lonen en facturen onverlet.

19. Einde opdracht, overname, wijziging contractstatus, inzet en vast urenaanbod

- 19.1 De inzet van een Flexibele Arbeidskracht eindigt op de overeengekomen einddatum of eerder indien Opdrachtgever en Opdrachtnemer hierover aanvullende afspraken maken. Opdrachtgever informeert de Makelaar tijdig over voorgenomen beëindigingen of verlengingen, zodat de personele en administratieve afhandeling zorgvuldig kan plaatsvinden. Indien de inzet tussentijds wordt beëindigd vanwege functioneren, veiligheid of andere zwaarwegende omstandigheden, vindt hierover eerst overleg plaats tussen Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer.
- 19.2 Opdrachtgever is gerechtigd een Flexibele Arbeidskracht kosteloos in dienst te nemen nadat deze minimaal 520 gewerkte uren voor Opdrachtgever heeft verricht. De Opdrachtnemer brengt hiervoor geen overnamevergoeding, bemiddelingskosten of andere kosten in rekening. Indien een medewerker wordt overgenomen, verstrekt de Opdrachtnemer tijdig de informatie die noodzakelijk is voor een correcte toepassing van opvolgend werkgeverschap, voor zover dit wettelijk is toegestaan.
- 19.3 De Opdrachtnemer bewaakt de arbeidsrechtelijke positie van de ingezette medewerkers en informeert Opdrachtgever tijdig over wijzigingen die gevolgen kunnen hebben voor de inzet, kosten of contractuele voorwaarden van de medewerker. Indien een wijziging van invloed is op de uitvoering van de opdracht, treden Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer hierover tijdig in overleg en worden de benodigde afspraken administratief verwerkt voordat de wijziging van kracht wordt.
- 19.4 Bij beëindiging van de inzet zorgt de Opdrachtnemer voor een correcte administratieve afhandeling en worden verstrekte bedrijfsmiddelen, toegangsmiddelen, kleding en overige bruikleenmiddelen conform de geldende afspraken ingeleverd. De Makelaar bewaakt de voortgang van deze afhandeling en zorgt er, indien nodig, voor dat de kandidatenpool tijdig wordt aangevuld zodat de continuïteit van de dienstverlening gewaarborgd blijft.
- 19.5 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.
- 19.6 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.



- 19.7 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.
- 19.8 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.

20. Kritische prestatie indicatoren (KPI's)

- 20.1 De prestaties van de Makelaar en de betrokken Opdrachtnemer(s) worden periodiek beoordeeld aan de hand van de in dit hoofdstuk opgenomen Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). De KPI's vormen een belangrijk instrument voor het monitoren van de kwaliteit, continuïteit en effectiviteit van de dienstverlening en worden besproken tijdens de operationele en strategische overleggen.
- 20.2 De KPI's worden periodiek beoordeeld op basis van beschikbare managementinformatie, operationele resultaten en de gezamenlijke evaluaties van Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer. Daarbij wordt niet uitsluitend gekeken naar individuele prestaties, maar naar het functioneren van de kandidatenpool en de dienstverlening als geheel. Het doel van de KPI-systematiek is het tijdig signaleren van risico's, knelpunten en verbeterkansen.
- 20.3 Wanneer KPI's structureel achterblijven bij de overeengekomen normen, bespreken Opdrachtgever, Makelaar en Opdrachtnemer welke maatregelen noodzakelijk zijn om de prestaties te verbeteren. Indien nodig stelt de Makelaar een plan van aanpak op waarin de oorzaak van de afwijking, de voorgenomen verbetermaatregelen en de wijze van monitoring worden beschreven. De voortgang van deze maatregelen wordt besproken tijdens de reguliere overlegmomenten en opgenomen in de managementrapportages.
- 20.4 Opdrachtgever en Opdrachtnemer kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst gezamenlijk besluiten KPI's aan te passen, toe te voegen of nader te specificeren indien gewijzigde omstandigheden of ontwikkelingen binnen de dienstverlening daartoe aanleiding geven. Uitgangspunt blijft dat de KPI's aansluiten bij de doelstellingen van de overeenkomst en bijdragen aan een betrouwbare, kwalitatieve en toekomstbestendige personeelsvoorziening. Indien KPI's structureel niet worden gerealiseerd, kunnen partijen verbetermaatregelen overeenkomen conform het escalatiemodel zoals opgenomen in hoofdstuk 14 van deze SLA.



20.5 KPI's:

Prestatie-indicator	Omschrijving/formule	Minimale waarde
Invullingspercentage	Aantal vervulde aanvragen weekplanning. Deze aanvragen komen op donderdag binnen en zijn voor het weekend helemaal vervuld	Minimaal 99%
Invullen extra aanvragen	Aantal vervulde extra aanvragen in de loop van de week voor de volgende dag of elders in de week.	Minimaal 95%
Aantal Spoedaanvragen	Aantal spoedaanvragen op de dag zelf binnen 30 minuten opgevuld met een kandidaat die er aan komt.	90%
Aantal chauffeur kandidaten op gesprek	Aantal kandidaten die voor een chauffeursfunctie op gesprek mogen komen bij de Opdrachtgever. Na voorstel via CV	Aantal
Opkomstpercentage	Totale opkomst Flexibele Arbeidskrachten 1 ^e dag/ totaal te starten Flexibele Arbeidskrachten	Minimaal 95%
Verloop gemeten per kwartaal	Aantal uitgestroomde Flexibele Arbeidskrachten (op eigen verzoek, verzoek Opdrachtgever of niet op komen dagen)/ totaal aantal werkende Flexibele Arbeidskrachten	4%
Uren aantal	Totale aantal uren gedurende een halfjaar ten opzichte van het totaal aantal gevraagde uren	uren
SROI-verplichting	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.	100% van de overeengekomen SROI-verplichting zoals opgenomen in het vastgestelde SROI-plan is gerealiseerd.
Opleiding	Reservering versus uitgaven scholing	1,02%
Klachten	Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen per organisatieonderdeel van de Opdrachtgever en de aard van de klacht; gespecificeerd naar klachten die geuit zijn door Flexibele Arbeidskrachten en klachten die geuit zijn door Opdrachtgever. Daarbij dient aangegeven te worden welke opvolging aan de klacht is gegeven.	Aantal klachten gespecificeerd per categorie
Beoordeling Opdrachtnemer (tool Opdrachtnemer)	Beoordeling van Opdrachtnemer door de Flexibele Arbeidskrachten Aantal positieve beoordelingen/ totaal aantal beoordelingen	8



Beoordeling Opdrachtnemer (tool Opdrachtnemer)	Beoordeling van de Opdrachtnemer door de inhurende managers. Aantal positieve beoordelingen/ totaal aantal beoordelingen	8
Beoordeling Flexibele Arbeidskrachten door Opdrachtgever (tool Opdrachtnemer)	Aantal positieve beoordelingen/ totaal aantal beoordelingen	8
Factuurfouten	Aantal incorrecte of onvolledige facturen/ totaal aantal facturen	Richtlijn 2-3%
Uitbetalingsfouten	Aantal incorrecte salarisbetalingen aan de Flexibele Arbeidskracht/ totaal aantal salarisbetalingen	Richtlijn 2-3%
Gemiddelde orderduur/uitzendduur	Gemiddelde periode tewerkstelling van alle Flexibele Arbeidskrachten	Trend
Continuïteit vestigingsbezetting en makelaarsbezetting inhouse	Aantal wisselingen van contactpersoon op jaarbasis	Max. 1

21. Managementrapportage

- 21.1 De managementrapportage heeft als doel Opdrachtgever inzicht te geven in de uitvoering van de overeenkomst, de prestaties van de kandidatenpool en de mate waarin de overeengekomen doelstellingen worden gerealiseerd. De rapportage vormt een belangrijk instrument voor het monitoren van de dienstverlening, het signaleren van risico's en het gezamenlijk sturen op verbeteringen.
- 21.2 De Makelaar verstrekt periodiek managementinformatie aan Opdrachtgever. Uiterlijk één maand na afloop van iedere rapportageperiode wordt een actuele rapportage beschikbaar gesteld. Op verzoek van Opdrachtgever kan aanvullende managementinformatie worden verstrekt indien deze relevant is voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 21.3 De managementrapportage bevat informatie over de omvang, samenstelling en prestaties van de kandidatenpool. Hierbij wordt inzicht gegeven in onder meer de personeelsinzet, de ontwikkeling van de kandidatenpool, ziekteverzuim, instroom en uitstroom van medewerkers, opleidingsactiviteiten en andere ontwikkelingen die van invloed zijn op de personeelsvoorziening. Daarnaast rapporteert de Makelaar over de mate waarin de beschikbare capaciteit aansluit op de actuele en verwachte personeelsbehoefte van Opdrachtgever.
- 21.4 De managementrapportage bevat tevens een overzicht van de resultaten op de overeengekomen KPI's. De gerealiseerde prestaties worden afgezet tegen de vastgestelde normen en voorzien van een toelichting wanneer sprake is van afwijkingen of bijzonderheden. Indien KPI's niet worden gerealiseerd, wordt inzicht gegeven in de oorzaken hiervan en de maatregelen die worden getroffen om de prestaties te verbeteren.
- 21.5 De managementrapportages vormen een vast onderdeel van de operationele en strategische overlegstructuur. Tijdens deze overleggen worden de resultaten besproken, worden knelpunten en risico's toegelicht en worden waar nodig aanvullende verbetermaatregelen afgesproken. De rapportages dienen daarbij niet alleen als verantwoordingsinstrument, maar ook als middel om de kwaliteit van de dienstverlening, de ontwikkeling van de kandidatenpool en de samenwerking tussen partijen continu te verbeteren.



22. Additionele diensten

- 22.1 Opdrachtnemers kunnen in het kader van hun inschrijving additionele diensten aanbieden die bijdragen aan de kwaliteit, continuïteit of verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Deze diensten maken geen onderdeel uit van de minimale eisen van deze SLA, maar kunnen door Opdrachtgever worden ingezet wanneer zij aantoonbare meerwaarde bieden voor de uitvoering van de overeenkomst.
- 22.2 De additionele diensten die door de geselecteerde Opdrachtnemer zijn aangeboden en door Opdrachtgever zijn geaccepteerd, worden na gunning vastgelegd in een bijlage bij deze SLA. Daarbij worden de inhoud van de dienstverlening, de beoogde resultaten en eventuele rapportage- of verantwoordingsafspraken vastgelegd.
- 22.3 Voor zover de additionele diensten onderdeel uitmaken van de inschrijving en als zodanig zijn beoordeeld tijdens de aanbesteding, worden hiervoor geen aanvullende kosten in rekening gebracht, tenzij hierover vooraf schriftelijk afwijkende afspraken zijn gemaakt.
- 22.4 De uitvoering en toegevoegde waarde van additionele diensten worden periodiek geëvalueerd binnen de reguliere overleg- en evaluatiestructuur zoals beschreven in deze SLA.

23. Bijlagen

Bijlage 7a Functieprofielen Stadsbeheer gemeente Oosterhout



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: