



Inhoudsopgave

1.	Begrippenlijst	3
2.	Makelaar en rol van de 2 ^e en 3 ^e Leverende Opdrachtnemer	6
3.	Aanvraagproces	7
4.	Wervingsproces	9
5.	Aanbiedingsproces	11
6.	Beoordelingsproces	12
7.	Gunningsproces en opmaken opdracht	14
8.	Opdracht.....	16
8.1	Start opdracht Flexibele Arbeidskracht.....	16
8.2	Beloningsregeling.....	16
8.3	Urendecларatie	17
8.4	Facturatie	17
8.5	Ziekte	18
8.6	Opleiding & duurzame inzetbaarheid Flexibele Arbeidskracht	19
8.7	Evaluatie en beoordeling Flexibele Arbeidskracht	20
8.8	Overgang in fase.....	21
8.9	Inzet Flexibele Arbeidskracht en vast urenaanbod	21
8.10	Verlenging opdracht	22
8.11	Einde Opdracht.....	22
8.12	Overname door Opdrachtgever.....	22
8.13	Migratie Flexibele Arbeidskrachten	22
8.14	Organisatie & communicatie	23
8.15	Klachten	23
9.	Poolmanagement	25
9.1	Poolmanagement Algemeen.....	25
9.2	Poolmanagement KCC	26
9.3	Poolmanagement Notulisten	27
10.	Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)	31

11. Managementrapportage.....	34
12. Contractmanagement	36
12.1 Strategisch contractmanagement	36
12.2 Tactisch contractmanagement	36
12.3 Operationeel contractmanagement	37





1. Begrippenlijst

Begrip	Definitie
Aanbestedende Dienst	Regio West-Brabant
Algemene Inhuurvoorwaarden Flexibele Inhuur Mantelpartijen	De op de aanbestedingsdocumentatie van toepassing zijnde Algemene Inhuurvoorwaarden van de Aanbestedende Dienst.
Dynamisch Aankoop Systeem	Een elektronisch proces voor het doen van gangbare aankopen van werken, leveringen of diensten, waarvan de kenmerken wegens de algemene beschikbaarheid op de markt voldoen aan de behoeften van de aanbestedende dienst of het speciale-sectorbedrijf, dat is beperkt in de tijd en gedurende de gehele looptijd openstaat voor ondernemers die aan de eisen voor toelating tot het systeem voldoen.
Flexibele Arbeidskracht	Natuurlijke persoon die door Opdrachtnemer wordt aangeboden op een door Opdrachtgever gepubliceerde aanvraag, dan wel de natuurlijke persoon die op basis van een met Opdrachtnemer aangegane uitzendovereenkomst als bedoeld in artikel 7:690 BW, niet zijnde een payrollovereenkomst als bedoeld in artikel 7:692 BW, werkzaamheden verricht voor Opdrachtgever onder leiding en toezicht van Opdrachtgever. Onder Flexibele Arbeidskracht wordt voor de toepassing van deze SLA zowel de aangeboden als de ingezette persoon verstaan.
Inhuurdesk van Flex West-Brabant	Team van Flex West-Brabant dat alle gebruikers van het VMS systeem ondersteuning biedt en adviseert op het gebied van externe inhuur.
Justitiële Verklaring	Document waarin Flexibele Arbeidskracht 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. Tevens verklaart hij/zij in dit document dat hij/zij ook in de toekomst geen strafbare feiten zal plegen dan wel in verband zal worden gebracht met handel in verdovende middelen.



KCC (Klantcontactcentrum)	Het Klantcontactcentrum (KCC) is het centrale aanspreekpunt voor inwoners, ondernemers en andere relaties van de gemeente. Het KCC verzorgt de afhandeling van eerstelijns klantcontacten via onder andere telefoon, e-mail, chat en digitale kanalen, verstrekt informatie, behandelt vragen en meldingen en zorgt waar nodig voor doorverwijzing naar de juiste afdeling of specialist.
Key user	De (inhuur-)medewerker van de Opdrachtgever die (mede-)verantwoordelijk is voor het inhuurproces bij Opdrachtgever en als schakel dient tussen het management van Opdrachtgever, de Inhuurdesk van Flex West-Brabant en de Opdrachtnemer.
2° Leverende Opdrachtnemer	De Opdrachtnemer die samen met de Makelaar Flexibele Arbeidskrachten levert op aanvragen die worden uitgezet in de verschillende pools.
3° Leverende Opdrachtnemer	De Opdrachtnemer die naast de Makelaar en 2° Leverende Opdrachtnemer Flexibele Arbeidskrachten levert op aanvragen die worden uitgezet in de verschillende pools.
Makelaar	De Makelaar is de gecontracteerde Opdrachtnemer die de pool beheert, aanvragen coördineert en enige aanspreekpunt is voor de Opdrachtgever.
Opdrachtgever	Een aan de aanbesteding deelnemende gemeente of organisatie.
Opdrachtnemer	De mantelpartij waarmee de raamovereenkomst is gesloten.
Risicogroep 1	Flexibele Arbeidskrachten waarvoor sociale premies betaald worden conform de (UWV) premiegroep “Uitzendbedrijven I A”. Tot risicogroep I worden Flexibele Arbeidskrachten gerekend die ter beschikking worden gesteld voor het verrichten van werkzaamheden in de sectoren: administratie, algemeen-, productie- en managementondersteuning, sociale zaken en automatisering. Dit zijn minder risicovolle functies, waarbij een lagere sectorpremie (dan geldt voor risicogroep 2) opgenomen is in de werkgeverslasten.



Risicogroep 2	Flexibele Arbeidskrachten waarvoor sociale premies betaald worden conform de (UWV) premiegroep “Uitzendbedrijven II A”. Tot risicogroep II behoren Flexibele Arbeidskrachten werkzaam als technisch- en productiepersoneel of die ter beschikking worden gesteld voor het verrichten van werkzaamheden in de buitendienst. Bij deze functies is de ziektekostenpremie in de werkgeverslasten hoger.
VMS Systeem	Het VMS systeem van Flex West-Brabant (Nétive VMS of diens opvolger) dat door Opdrachtgevers wordt gebruikt ten behoeve van de digitalisering van het inhuurproces. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan het gebruik van dit VMS systeem bij de inzet van een Flexibele Arbeidskracht.
VOG	Verklaring Omtrent het Gedrag



2. Makelaar en rol van de 2° en 3° Leverende Opdrachtnemer

A. *Aanwijzing Makelaar*

De Opdrachtnemer die op het gunningscriterium 'Kwaliteit poolmanagement KCC en Notulisten' de hoogste score behaalt, wordt aangewezen als Makelaar. De Makelaar is tevens Leverende Opdrachtnemer.

B. *2° Leverende Opdrachtnemer*

De Opdrachtnemer die op hetzelfde gunningscriterium de op één na hoogste score behaalt, wordt aangewezen als 2° Leverende Opdrachtnemer.

C. *3° Leverende Opdrachtnemer*

De Opdrachtnemer die op hetzelfde gunningscriterium de derde score behaalt, wordt aangewezen als 3° Leverende Opdrachtnemer en kan worden ingezet overeenkomstig Artikel 9.

D. *Nadere uitwerking*

De taakverdeling, verantwoordelijkheden, verdeelsleutel, escalatie en samenwerking tussen Opdrachtgever, de Makelaar en de Leverende Opdrachtnemers zijn uitgewerkt in Artikel 9 van deze SLA.



3. Aanvraagproces

- A. Bij het organiseren van inhuur in de regio West-Brabant wordt voor het invullen van functies bij voorkeur gezocht naar geschikte kandidaten binnen de eigen organisatie of binnen de regio. Indien dit niet toereikend is, gaat men voor tijdelijke invulling van functies over op externe inhuur.
- B. Op het moment dat een Opdrachtgever besluit over te gaan tot het tijdelijk invullen van een functie via externe inhuur, dan wordt door een medewerker van de Opdrachtgever een aanvraag in het VMS systeem opgemaakt. In de aanvraag worden verschillende gegevens verwerkt, waaronder de functietitel, de functieomschrijving, de start- en einddatum van de opdracht, de inschaling van de functie, de van toepassing zijnde arbeidsvoorwaarden en de omvang van de opdracht (het aantal uren per week). Nadat een aanvraag is voorzien van alle benodigde gegevens, wordt de aanvraag ter controle naar de Inhuurdesk van Flex West-Brabant gestuurd. Op het moment dat de aanvraag door de Inhuurdesk van Flex West-Brabant is gecontroleerd, wordt de aanvraag op een uniforme werkwijze via het VMS systeem gelijktijdig uitgezet naar alle Opdrachtnemers. Getracht wordt deze aanvraag in te vullen met een Flexibele Arbeidskracht; er wordt ingehuurd.
- C. Bij het uitzetten van de aanvraag worden de volgende zaken in acht genomen:
- Aanvragen voor een functie tot en met schaal 7 worden altijd uitgezet naar alle Opdrachtnemers, tenzij de aanvraag binnen de scope van deze SLA valt.
 - Indien het een aanvraag betreft waarbij de functie in schaal 8 valt, dan wordt door de Opdrachtgever beoordeeld of deze aanvraag wordt uitgezet naar de Opdrachtnemers of dat deze aanvraag wordt uitgezet in het Dynamisch Aankoop Systeem.
 - In de volgende gevallen zal de Opdrachtgever de aanvraag uitzetten in het Dynamisch Aankoop Systeem:
 - Indien het een aanvraag betreft waarbij de functie in schaal 9 of hoger valt.
 - Indien het een aanvraag betreft voor een (voor de Opdrachtnemers) niet-reguliere functie.
 - Indien de Opdrachtnemers de aanvraag niet binnen de gestelde termijn in kunnen vullen.
- D. De Opdrachtgever bepaalt bij het opmaken van de aanvraag welke termijn er gehanteerd moet worden voor het uiterlijk aandragen van kandidaten:
- a. 1 werkdag;
 - b. 5 werkdagen (2 werkdagen om vragen te stellen, 5 werkdagen om aan te bieden);
NB: In geval het een spoedaanvraag betreft, betekent dit dat er uitval is en dat er dezelfde dag een reeds ingewerkte kandidaat aangeboden moet worden. Er wordt in dat geval gekozen voor de aanvraagprocedure '1 dag aanbieden'.
- E. Aanvullend op het bepaalde in lid D van dit artikel mag de Opdrachtgever er ook voor kiezen om een aangepaste aanvraagprocedure te volgen, waarbij de Opdrachtnemers langer dan 5 werkdagen de tijd krijgen om Flexibele Arbeidskrachten aan te bieden.
In een dergelijk geval mag er dan ook voor gekozen worden om de Opdrachtnemers langer de tijd te geven om vragen te stellen.

Desgewenst kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer hierbij in de gelegenheid stellen om doorlopend Flexibele Arbeidskrachten aan te bieden op de uitgezette aanvraag.

- F. De Opdrachtnemers hebben een resultaatverplichting ten aanzien van het invullen van de aanvragen. Deze resultaatverplichting (KPI) is opgenomen in hoofdstuk 9 van deze SLA.





4. Wervingsproces

- A. De Opdrachtnemers ontvangen gelijktijdig vanuit het VMS systeem een melding dat er een aanvraag is uitgezet. Als de Opdrachtnemers inschatten dat de kans minimaal is dat de aanvraag ingevuld kan worden, dan vindt er binnen 4 kantooruren onderling overleg plaats met de daarvoor toegewezen contactpersoon van de Opdrachtgever. Gezamenlijk wordt bekeken of en welke acties er ondernomen kunnen worden om de aanvraag alsnog in te vullen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan extra wervingsacties of het aanpassen van de aanvraagprocedure. Uitgangspunt hierbij moet zijn dat de te ondernemen acties te allen tijde redelijk zijn en dat hierbij rekening wordt gehouden met de belangen van alle betrokken partijen. De Opdrachtgever is er enerzijds bij gebaat dat de aanvraag zo spoedig mogelijk naar tevredenheid wordt ingevuld, anderzijds zijn de Opdrachtnemers erbij gebaat dat hetgeen dat wordt uitgevraagd in de aanvraag realistisch is.
- B. De Opdrachtnemers garanderen dat de Flexibele Arbeidskrachten te allen tijde geworven zullen worden op basis van de door de Opdrachtgever aangeleverde gegevens in de aanvraag (onder andere de functieomschrijving, de inschaling van de functie en de omvang van de opdracht (het aantal uren per week). De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de gegevens in de aanvraag correct en volledig zijn.
- C. Aanvullend op het onder lid B genoemde, dienen de Flexibele Arbeidskrachten te allen tijde (kosteloos) geworven te worden op basis van de hieronder genoemde selectiecriteria. De Opdrachtgever kan bij Opdrachtnemer opvragen op welke manier er aan de selectiecriteria is/wordt voldaan. De selectiecriteria worden voorafgaand aan het aanbieden van de Flexibele Arbeidskracht gecontroleerd door de Opdrachtnemer, met uitzondering van de VOG. Deze kan namelijk pas na gunning worden gecontroleerd.
1. De Flexibele Arbeidskracht beschikt minimaal over de eigenschappen en kwaliteiten passend bij het functieniveau van de functie. Selectie vindt eventueel plaats door middel van tools en testen van de Opdrachtnemer.
 2. De Flexibele Arbeidskracht beschikt over ten minste één actuele en verifieerbare referentie. Hieruit moet ervaring binnen een Klantcontactcentrum blijken (of (in het geval van een aanvraag van aan notulist) ervaring als notulist. Opdrachtnemer controleert de referenties van de laatste twee opdrachten van iedere aangeboden Flexibele Arbeidskracht. Indien de laatste twee opdrachten elk korter dan zes maanden hebben geduurd, controleert Opdrachtnemer aanvullend één referentie van een eerdere opdracht uit het daaraan voorafgaande jaar. Indien de Flexibele Arbeidskracht gedurende ten minste één jaar via Opdrachtnemer werkzaam is geweest en daarbij aantoonbaar positieve beoordelingen heeft ontvangen, dan is dat ook voldoende als referentie. Opdrachtnemer vermeldt in zijn aanbieding van de betreffende Flexibele Arbeidskracht van welke opdrachten de referenties zijn gecontroleerd en wat de uitkomst van deze referentiecontrole is. Opdrachtnemer meldt, indien de Flexibele Arbeidskracht reeds werkzaam of tewerkgesteld is bij één of meerdere Opdrachtgever(s), de na(a)m(en) van deze organisatie(s), de contactpersoon aldaar en het totaal aantal uren dat de Flexibele Arbeidskracht per Opdrachtgever per opdracht werd ingezet.



3. De Flexibele Arbeidskracht beheerst de Nederlandse taal op het niveau dat noodzakelijk is voor veilige en goede uitvoering van de opdracht, tenzij in de aanvraag anders is bepaald.
 4. Indien van toepassing zijn de vereiste diploma's en/of certificaten waar de Flexibele Arbeidskracht over moet beschikken, gecontroleerd op echtheid door Opdrachtnemer.
 5. De identiteit van de Flexibele Arbeidskracht is gecontroleerd door de Opdrachtnemer aan de hand van een origineel en geldig identiteitsdocument. De Opdrachtnemer stelt vast dat het document geldig is en toebehoort aan de Flexibele Arbeidskracht. De Opdrachtnemer legt vast dat deze controle heeft plaatsgevonden. Omdat deze controle voorafgaand aan de aanbidding van de Flexibele Arbeidskracht wordt uitgevoerd, vormt de identiteitscontrole na aanbidding geen reden om de Flexibele Arbeidskracht niet te laten starten, tenzij na aanbidding feiten of omstandigheden aan het licht komen die tijdens de oorspronkelijke identiteitscontrole redelijkerwijs niet konden worden vastgesteld.
 6. Indien de Flexibele Arbeidskracht beschikt over een werkvergunning, dan is deze door de Opdrachtnemer gecontroleerd (Wet arbeid vreemdelingen). Indien de Flexibele Arbeidskracht op een opdracht start, dan wordt een kopie van de werkvergunning overhandigd aan de Opdrachtgever conform de AVG richtlijnen. De kopie van de werkvergunning wordt door Opdrachtgever op veilige wijze bewaard (bewaartermijn maximaal 5 jaar) in zijn daartoe bestemde systeem.
 7. De Flexibele Arbeidskracht dient te beschikken over een VOG. Op voorhand wordt door Opdrachtgever in de aanvraag aangegeven welk screeningsprofiel van toepassing is voor de VOG. De kosten van de worden éénmalig vergoed door de Opdrachtgever. Mocht na start van de opdracht blijken dat de VOG aanvraag wordt geweigerd door Justis, dan wordt de opdracht per direct beëindigd (zie ook Artikel 7, lid C).
- D. Bij selectie van KCC medewerkers voert Opdrachtnemer verplicht een assessment en of selectietools/ testen uit specifiek voor KCC medewerkers en deelt de uitkomst op hoofdlijnen hiervan bij de aanbidding van de kandidaat. Deze assessments en selectietools/ testen worden kosteloos ingezet. Bij een negatief resultaat mag Opdrachtnemer de kandidaat niet zonder overleg aandragen.
- E. De Opdrachtnemer garandeert dat het wervingsplan, welke onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de inschrijving op de aanbesteding, wordt toegepast bij het werven van de Flexibele Arbeidskrachten. Indien het noodzakelijk wordt geacht dat het wervingsplan wordt aangepast (bijvoorbeeld door marktontwikkelingen), dan gebeurt dit in overleg met de contractmanager van Flex West-Brabant.



5. Aanbiedingsproces

- A. Opdrachtnemer kan de Flexibele arbeidskracht uitsluitend aanbieden in de gepubliceerde aanvraag in het VMS systeem. Aanbiedingen die buiten het VMS systeem om worden ingediend bij Opdrachtgever, worden niet in behandeling genomen.
- B. Opdrachtnemer garandeert dat zij enkel Flexibele Arbeidskrachten aanbiedt welke conform de gestelde wervingseisen (zoals genoemd in artikel 4, lid B en lid C) zijn geworven. Daarnaast garandeert Opdrachtnemer dat de functie is besproken met de Flexibele Arbeidskracht, alvorens deze wordt aangeboden.
- C. Door aanbidding van een Flexibele Arbeidskracht garandeert de Opdrachtnemer dat deze beschikbaar is en op de overeengekomen startdatum aanvangt. Uitstel of terugtrekking is uitsluitend toegestaan bij aantoonbare overmacht of uitzonderlijke omstandigheden buiten de invloedssfeer van de Flexibele Arbeidskracht en Opdrachtnemer. Omstandigheden binnen hun invloedssfeer, waaronder het accepteren van een andere opdracht, een ander arbeidsaanbod of een onvoldoende uitgevoerde beschikbaarheidscontrole, gelden niet als uitzondering. De Opdrachtnemer meldt een uitzonderlijke omstandigheid onverwijld en schriftelijk aan Opdrachtgever, inclusief de verwachte gevolgen voor de opdracht.
- D. Aanbiedingen kunnen ingediend worden binnen de daarvoor gestelde termijn. Deze termijn is afhankelijk van de aanvraagprocedure die wordt gevolgd, zoals genoemd in artikel 3, lid D.
- E. Op het moment dat de Opdrachtnemer een Flexibele Arbeidskracht voorstelt op een aanvraag, dan verstrekt de Opdrachtnemer minstens de volgende documenten en/of gegevens in de aanbidding:

Documenten:

- Curriculum vitae (cv). Het cv dient minimaal de volgende zaken te bevatten:
- Persoonlijke gegevens van de Flexibele Arbeidskracht (conform AVG)
- Een korte motivatie van de Flexibele Arbeidskracht
- Een overzicht van (relevante) opgedane werkervaring
- Een overzicht van behaalde diploma's & certificaten
- Referenties en referentiecontrole conform artikel 4, lid C (punt 2)
- De uitkomst op hoofdlijnen van assessment en of selectietools/ testen.

Gegevens:

- Persoonlijke gegevens van de Flexibele Arbeidskracht (conform AVG)
- Contactpersoon Opdrachtnemer inclusief telefoonnummer
- Contracttype Flexibele Arbeidskracht: Uitzenden Fase A, Uitzenden Fase B, Uitzenden Fase C, Uitzenden AOW Fase A, Uitzenden AOW Fase B of Uitzenden Vakantiekraft. Aanvullend dient vermeld te worden hoe ver de Flexibele Arbeidskracht in de fase zit.
- Risicogroep van de functie: Risicogroep 1 of Risicogroep 2
- Uurloon van de Flexibele Arbeidskracht passend bij in de aanvraag opgegeven inschaling van de functie en afgestemd op de gelijke (gelijkwaardige) beloning conform Cao Uitzendkrachten



6. Beoordelingsproces

- A. Opdrachtgever mag, nadat Opdrachtnemer een aanbieding heeft ingediend op een gepubliceerde aanvraag, de aanbieding direct beoordelen. Dat betekent dus dat de Opdrachtgever de aanbieding al mag beoordelen voordat de sluitingstermijn van de aanvraag is verstreken. Opdrachtgever mag er echter ook voor kiezen om de aanbiedingen pas te beoordelen nadat de sluitingstermijn van de aanvraag is verstreken.
- B. Aanbiedingen worden beoordeeld door de inhurende manager van de Opdrachtgever. Afhankelijk van interne afspraken aan de kant van de Opdrachtgever, kan er een voorselectie gedaan worden door de inhuurmedewerker(s) van de Opdrachtgever, dan wel door de Inhuurdesk van Flex West-Brabant.
- C. Bij het beoordelen van de aanbiedingen dienen de volgende termijnen in acht te worden genomen:
- Opdrachtgever dient binnen uiterlijk vijf (5) werkdagen na het verstrijken van de sluitingstermijn van de aanvraag een terugkoppeling te geven op de aanbieding richting de Opdrachtnemer. Deze terugkoppeling vindt plaats via het VMS systeem. Indien een aanbieding wordt beoordeeld voordat de sluitingstermijn van de aanvraag is verstreken, dan mag de terugkoppeling al plaatsvinden voordat de sluitingstermijn van de aanvraag is verstreken.
 - Bij een spoedaanvraag moet Opdrachtgever zo snel mogelijk (liefst dezelfde dag nog) reageren en (indien nodig) een gesprek in te plannen met de kandidaat. Om de snelheid in de terugkoppeling te bevorderen, zal Opdrachtgever telefonisch of per mail contact opnemen met Opdrachtnemer. De definitieve beoordeling wordt achteraf in Flex West-Brabant verwerkt door Opdrachtgever.
 - Opdrachtgever dient, indien van toepassing, binnen uiterlijk vijf (5) werkdagen na het verstrijken van de sluitingstermijn van de aanvraag een gesprek in te plannen met de Flexibele Arbeidskracht. Opdrachtgever neemt contact op met de contactpersoon van de Opdrachtnemer om het gesprek in te plannen. Opdrachtnemer neemt op zijn beurt weer contact op met de aangeboden Flexibele Arbeidskracht.
Een aantal Opdrachtgevers verstrekt bij het publiceren van de aanvraag de datum of data waarop de gesprekken plaats zullen vinden. Opdrachtnemer dient hier op voorhand rekening mee te houden en ervoor te zorgen dat aangeboden Flexibele Arbeidskracht op deze datum of data beschikbaar is.
 - Opdrachtgever dient binnen uiterlijk vijf (5) werkdagen na het gesprek met de Flexibele Arbeidskracht terugkoppeling te geven aan de Opdrachtnemer. Opdrachtgever geeft hierbij aan of de Flexibele Arbeidskracht mag starten of dat de Flexibele Arbeidskracht niet meer in procedure is.
- D. Aanbiedingen worden beoordeeld op basis van kwalitatieve en kwantitatieve criteria die zijn opgenomen in de aanvraag. Dit houdt in dat wordt beoordeeld in welke mate een Flexibele Arbeidskracht aansluit op hetgeen dat door de Opdrachtgever wordt gevraagd. Denk hierbij onder andere (maar niet limitatief) aan: reeds opgedane werkervaring, beschikbaarheid, behaalde diploma's en/of certificaten en specifieke kwaliteiten en/of vaardigheden die benodigd zijn voor de functie.



Daarnaast mag Opdrachtgever ook het aangeboden tarief meenemen in de beoordeling. De Opdrachtnemer die naar oordeel van Opdrachtgever de best passende Flexibele Arbeidskracht heeft aangeboden, krijgt de opdracht gegund.

- E. Indien een Flexibele Arbeidskracht door meerdere Opdrachtnemers is aangeboden, dan is het aangeboden tarief doorslaggevend. Is ook het aangeboden tarief gelijk, dan is het moment van indienen van de aanbidding doorslaggevend (de Opdrachtnemer die de Flexibele Arbeidskracht als eerste heeft aangeboden behoudt de aanbidding).
- F. Indien Opdrachtgever na beoordeling van de aanbiddingen (en eventueel gevoerde gesprekken) oordeelt dat er geen passende Flexibele Arbeidskracht is aangeboden, dan kan de Opdrachtgever de aanvraag annuleren en/of doorzetten naar de 3^e Leverende Opdrachtnemer en/ of de aanvraag uitzetten in het Dynamisch Aankoop Systeem (zie ook artikel 3, lid C).



7. Gunningsproces en opmaken opdracht

- A. De Opdrachtnemer die naar oordeel van Opdrachtgever de best passende Flexibele Arbeidskracht heeft aangeboden, krijgt de opdracht gegund. In het geval dat een aanvraag voor meerdere posities is uitgezet en er dus meerdere opdrachten voortkomen uit de aanvraag, bestaat de mogelijkheid dat deze opdrachten aan verschillende Opdrachtnemers worden gegund. De Opdrachtgever meldt de gunning aan de Opdrachtnemer, waarna zij, indien nodig, gezamenlijk de startdatum van de opdracht en mogelijk andere aanvullende zaken afstemmen.
- B. Aan de hand van de gegevens uit de aanvraag, de gegevens uit de aanbidding en eventueel aanvullende afspraken wordt een opdracht opgemaakt door de Opdrachtgever in het VMS systeem. Nadat de opdracht is opgemaakt, wordt er een orderbevestiging gegenereerd welke door beide partijen geaccordeerd dient te worden in het VMS systeem. Nadat de orderbevestiging door beide partijen is geaccordeerd, wordt de opdracht definitief.
- C. In iedere opdracht wordt een zogeheten digitaal dossier aangemaakt. In dit digitale dossier wordt alle relevante documentatie ten behoeve van de uitvoering van de opdracht vastgelegd. Een deel van de documentatie dient geaccordeerd te worden door de Opdrachtnemer (aangeduid met een (O) hieronder). Documentatie bestemd voor de Flexibele Arbeidskracht die van toepassing is voor de tewerkstelling bij de Opdrachtgever dient ondertekend te zijn voor bekend en begrepen door de Flexibele Arbeidskracht (aangeduid met een (F) hieronder). Het digitale dossier bevat minstens de volgende documenten:

Orderbevestigingen (O):

Voor zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer wordt een orderbevestiging opgemaakt in het VMS systeem. De orderbevestiging bevat minimaal de volgende gegevens: Opdrachtnummer, gegevens Flexibele Arbeidskracht, gegevens Opdrachtgever, gegevens Opdrachtnemer, contractgegevens, contractperiode, contracttype, pensioenfonds, schaal, trede, uurloon, tarief (inclusief fee), uren per week, werkdagen, opdrachtwaarde, vergoedingen en facturatiegegevens.

Geheimhoudingsverklaring (F):

In het digitale dossier wordt een geheimhoudingsverklaring geplaatst welke door de Flexibele Arbeidskracht geaccordeerd dient te worden. De Flexibele Arbeidskracht dient vóór zijn/haar eerste werkdag de geheimhoudingsverklaring digitaal te accorderen in het VMS systeem. Mocht accordering van de geheimhoudingsverklaring uitblijven, dan kan de Flexibele Arbeidskracht 14 dagen na de startdatum van de opdracht geen uren meer declareren.

ID Bewijs (O):

In het digitaal dossier wordt een document geplaatst waarmee de Opdrachtnemer verklaart het ID bewijs van de Flexibele Arbeidskracht te hebben gezien en te hebben gecontroleerd op geldigheid. De Opdrachtnemer dient dit document vóór de eerste werkdag van de Flexibele Arbeidskracht te accorderen.



Mocht accordering van het document uitblijven, dan kan de Flexibele Arbeidskracht 14 dagen na de startdatum van de opdracht geen uren meer declareren en kan Opdrachtgever de opdracht beëindigen zonder dat daarvoor kosten in rekening worden gebracht.

VOG (O):

In het digitaal dossier wordt een document geplaatst waarmee de Opdrachtnemer verklaart dat zij de VOG van de Flexibele Arbeidskracht hebben ontvangen en dat zij deze hebben gecontroleerd op juistheid en geldigheid. De VOG dient te zijn aangevraagd op de screeningsprofielen zoals deze door Opdrachtgever zijn verstrekt in de aanvraag. De kosten voor de VOG mogen door de Flexibele Arbeidskracht gedeclareerd worden in het VMS systeem en zijn voor rekening van de Opdrachtgever.

Afhankelijk van het beleid dat door een Opdrachtgever wordt gevoerd, kan Opdrachtgever periodiek een nieuwe VOG verlangen van de Flexibele Arbeidskracht. De kosten hiervoor kunnen eveneens door de Flexibele Arbeidskracht worden gedeclareerd in het VMS systeem en zijn eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.

VOG niet ontvangen vóór de startdatum van de opdracht:

Indien de VOG is aangevraagd maar vóór de startdatum van de opdracht nog niet is ontvangen, dan mag de Flexibele Arbeidskracht al wel starten met de opdracht, mits er een getekende Justitiële Verklaring in het dossier aanwezig is bij de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer dient dit op zijn beurt aan te geven bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient Opdrachtgever proactief op de hoogte te houden van de status van de VOG aanvraag. Indien nodig kan Opdrachtgever de Justitiële Verklaring opvragen bij de Opdrachtnemer.

Indien het document 21 dagen na de startdatum van de opdracht nog niet is geaccordeerd door de Opdrachtgever, dan kan de Flexibele Arbeidskracht geen uren meer declareren en kan de opdracht door Opdrachtgever worden beëindigd zonder dat daarvoor kosten in rekening gebracht worden.

VOG aanvraag wordt geweigerd door Justis:

Indien de VOG aanvraag door Justis wordt geweigerd, dan wordt de opdracht per direct beëindigd door Opdrachtgever. Deze beëindiging dient in goede afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden. Tevens zal Opdrachtnemer geen kosten of winstderving in rekening brengen bij Opdrachtgever, indien de opdracht wordt beëindigd.

- D. Het digitale dossier kan, naast de in lid C van dit artikel genoemde documenten, aanvullende documenten bevatten wanneer (toekomstige wijzigingen in) het beleid van de Opdrachtgever dit noodzakelijk maakt. Hierbij kan gedacht worden aan een document met daarin algemene regels omtrent veiligheids- en milieuvoorschriften (F), gedrags- en huisregels (F) of een document waarmee wordt verklaard dat de Flexibele Arbeidskracht in het bezit is van een werkvergunning (O). Tot slot kunnen toekomstige wijzigingen in wet- en regelgeving het noodzakelijk maken dat er aanvullende documenten toegevoegd worden aan het digitaal dossier.



8. Opdracht

8.1 Start opdracht Flexibele Arbeidskracht

- A. De Flexibele Arbeidskracht krijgt de beschikking over een eigen medewerker account in het VMS systeem. Op het moment dat de opdracht definitief is, worden de inloggegevens voor het medewerker account per mail aan de Flexibele Arbeidskracht verstrekt. Met het medewerker account kan de Flexibele Arbeidskracht de voor hem/haar bestemde documenten in de opdracht accorderen (zie artikel 7, lid C) en uren declareren (zie artikel 7.3).
- B. De Flexibele Arbeidskracht ontvangt persoonlijke (beschermings-)middelen, indien hij/zij deze nodig heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verstrekken van de persoonlijke (beschermings-)middelen aan de Flexibele Arbeidskracht. De kosten voor de aanschaf van de persoonlijke (beschermings-)middelen zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- C. De Flexibele Arbeidskracht ontvangt werkinstructies en aanvullende informatie ten behoeve van het uitvoeren van de werkzaamheden. De werkinstructies en de aanvullende informatie kunnen op papier, digitaal of mondeling worden verstrekt. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en verstrekken van de werkinstructies en de aanvullende informatie aan de Flexibele Arbeidskracht. Opdrachtgever dient volledige medewerking te bieden aan de Opdrachtnemer indien er om specifieke informatie wordt gevraagd ten behoeve van de werkinstructies en/of de informatievoorziening.
- D. De Opdrachtnemer is verplicht om te allen tijde een up-to-date werkplekanalyse te verstrekken aan de Flexibele Arbeidskracht en controleert minimaal 1 keer per 2 jaar of er wijzigingen dienen te worden doorgevoerd in de werkplekanalyse. De Opdrachtgever dient op verzoek informatie te verschaffen aan de Opdrachtnemer over de veiligheid van de werkplek. Daarnaast dient de Opdrachtgever proactief wijzigingen omtrent veiligheid aan de Opdrachtnemer door te geven.

8.2 Beloningsregeling

- A. ABU Cao - Cao voor Uitzendkrachten en de Cao Gemeenten of Cao SGO is van toepassing. Indien Opdrachtnemer bij de NBBU is aangesloten, mag de NBBU Cao voor Uitzendkrachten worden toegepast. Niettemin is het uitgangspunt de fasesystematiek van de ABU Cao.
- B. De inlenersbeloning wordt vastgesteld conform de Cao Gemeenten of Cao SGO en de geldende arbeidsvoorwaardenregeling van de Opdrachtgever, overeenkomstig de bepalingen over inlenersbeloning in de ABU-Cao (of NBBU-Cao, indien van toepassing). Opdrachtgever werkt uitsluitend met de software van Inlenersbeloning.com voor het aanleveren van de, voor gelijkwaardige beloning, noodzakelijke informatie. Opdrachtnemer dient zich te conformeren aan deze werkwijze.
- C. De Opdrachtgever beoordeelt op basis van hetgeen is vastgelegd in de Cao Gemeenten of Cao SGO, of de Flexibele Arbeidskracht in aanmerking komt voor een periodieke verhoging van het loon.



Indien Flexibele Arbeidskracht in aanmerking komt voor een periodieke verhoging (zie ook Artikel 8.7, lid B), dan wordt deze periodieke verhoging door Opdrachtgever verwerkt in de opdracht. Op het moment dat de periodieke verhoging is verwerkt in de opdracht, wordt er voor zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever een nieuwe orderbevestiging opgemaakt.

- D. De formele arbeidsduur bij de Opdrachtgever is gelijk aan hetgeen dat is vastgelegd in de Cao Gemeenten en Cao SGO. In iedere aanvraag wordt door Opdrachtgever de werkelijke arbeidsduur van de opdracht vermeld.

8.3 Urendeclaratie

- A. De Flexibele Arbeidskracht dient wekelijks op maandag vóór 08.00 zijn/haar gewerkte uren van de voorgaande week te declareren in het VMS systeem. Indien de Flexibele Arbeidskracht recht heeft op vergoedingen, dan dient hij/zij deze ook te declareren. Het declareren van uren en vergoedingen vindt plaats in een zogeheten urenstaat. Op het moment dat de Flexibele Arbeidskracht alle gewerkte uren en vergoedingen heeft ingevuld in de urenstaat, dan dient hij/zij de urenstaat ter goedkeuring in bij de manager, dan wel bij de beoordelaar urenstaten.
- B. De manager of beoordelaar urenstaten dient de ingediende urenstaat uiterlijk op dinsdag vóór 12:00 te beoordelen. De manager of beoordelaar urenstaten kan de urenstaat accorderen of afwijzen. Indien de urenstaat wordt afgewezen, wordt deze ter correctie teruggestuurd naar de Flexibele Arbeidskracht. De Flexibele Arbeidskracht krijgt dan de mogelijkheid de urenstaat aan te passen en opnieuw in te dienen bij de manager of beoordelaar urenstaten.
- C. Om een tijdige uitbetaling van de gewerkte uren en vergoedingen te kunnen bewerkstelligen, is het van belang dat de Flexibele Arbeidskracht en de manager, dan wel beoordelaar urenstaten, zich aan de in lid A, respectievelijk lid B, genoemde termijnen houden.
- D. Indien blijkt dat een reeds goedgekeurde urenstaat gecorrigeerd dient te worden, dan is dat mogelijk. Urenstaten kunnen tot en met het eerste kwartaal van het opvolgende jaar worden gecorrigeerd. Correctieverzoeken die na deze termijn worden ingediend, worden in beginsel niet in behandeling genomen, aangezien het financiële boekjaar dan is afgesloten. Deze beperking geldt niet voor correcties die het gevolg zijn van wettelijke verplichtingen, cao-wijzigingen met terugwerkende kracht of aantoonbare fouten die zijn veroorzaakt door Opdrachtgever of het VMS systeem.

8.4 Facturatie

- A. Facturatie vindt plaats via reversed billing (ook wel self-billing genoemd). Dat wil zeggen dat het facturatieproces wordt omgedraaid. In het VMS systeem worden periodiek (vierwekelijks) facturen aangemaakt op basis van de geaccordeerde urenstaten. Het factuurschema is te raadplegen in de FAQ op www.flexwestbrabant.nl.



- B. Op het moment dat er een factuur is aangemaakt, wordt deze als conceptfactuur klaargezet voor de Opdrachtnemer in het VMS systeem. De Opdrachtnemer dient de conceptfactuur te controleren. Op het moment dat de conceptfactuur naar oordeel van de Opdrachtnemer kloppend is, dan kan de Opdrachtnemer in het VMS systeem de conceptfactuur voorzien van een eigen factuurnummer (en eventueel een (eigen) kenmerk) en vervolgens indienen bij de Opdrachtgever.
- C. Op het moment dat de door Opdrachtnemer ingediende factuur door de Opdrachtgever is ontvangen, zal de Opdrachtgever de factuur binnen 30 kalenderdagen betalen.
- D. Opdrachtnemer is een fee van 2,5% verschuldigd aan Flex West-Brabant over de gerealiseerde omzet. Enkel over het tarief vermenigvuldigd met het aantal gewerkte uren is fee verschuldigd, over inhoudingen en/of vergoedingen is geen fee verschuldigd. Ieder kwartaal ontvangt de Opdrachtnemer een fee-factuur vanuit Flex West-Brabant. De gerealiseerde omzet wordt berekend aan de hand van de goedgekeurde urenstaten in het VMS systeem. Uitgangspunt hierbij is dat wordt gekeken naar het moment waarop de uren daadwerkelijk zijn gewerkt. Er wordt uitdrukkelijk niet gekeken naar het moment van indienen van de urenstaat of het moment waarop de urenstaat is gefactureerd. Eventuele aanvullingen en/of correcties over eerdere kwartalen worden automatisch meegenomen in de fee-factuur over het eerstvolgende kwartaal. Bij de overgang naar een nieuw jaar is het uitgangspunt dat de verschuldigde fee zoveel als mogelijk wordt gefactureerd in het jaar waarin de uren daadwerkelijk zijn gewerkt. Mochten er in het eerste kwartaal van het opvolgende jaar nog correcties plaatsvinden over het voorgaande jaar en/of urenstaten over het voorgaande jaar worden goedgekeurd, dan wordt hier met terugwerkende kracht nog fee over verrekend. Deze fee wordt als een apart onderdeel meegenomen op de fee-factuur over het eerste kwartaal van het nieuwe jaar.

8.5 Ziekte

- A. Indien de Flexibele Arbeidskracht vanwege ziekte niet in staat is om te werken, dan dient de Flexibele Arbeidskracht zich op de eerste ziektedag zo vroeg mogelijk ziek te melden bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, maar uiterlijk vóór 08.30 uur. Indien de werkzaamheden vóór 08.30 uur aanvangen, meldt de Flexibele Arbeidskracht zich uiterlijk 30 minuten vóór aanvang van de werkzaamheden ziek bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
- B. Nadat de Flexibele Arbeidskracht zich heeft ziekgemeld, neemt de Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk contact op met de Key user(s) en de inhurend manager van de Opdrachtgever. Afhankelijk van de (verwachte) hersteltermijn van de Flexibele Arbeidskracht bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk of vervanging gewenst is. Indien vervanging gewenst is, bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer tevens op welke termijn deze vervanging gerealiseerd dient te worden.
- C. Indien de gewenste vervanging niet te realiseren is door de Opdrachtnemer, dan staat het de Opdrachtgever vrij de overige Opdrachtnemers te benaderen met de vraag of zij de gewenste vervanging kunnen realiseren.



- D. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever proactief en conform AVG wetgeving over de gezondheidsstatus van de Flexibele Arbeidskracht.
- E. De Opdrachtnemer voert een gedegen verzuimbeleid waarin preventie, begeleiding en re-integratie van zieke Flexibele Arbeidskrachten centraal staat. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer het gehanteerde verzuimbeleid overleggen aan Opdrachtgever. Daarnaast verzorgt de Opdrachtnemer de begeleiding van de zieke Flexibele Arbeidskracht en voert de Opdrachtnemer de relevante sociale wetgeving uit.

8.6 Opleiding & duurzame inzetbaarheid Flexibele Arbeidskracht

- A. Opdrachtnemer dient een reservering van minimaal 1,02% op te nemen in de kostprijs ten behoeve van het opleiden van de Flexibele Arbeidskrachten en het bevorderen van de duurzame inzetbaarheid van de Flexibele Arbeidskrachten. Deze opleidingen en trainingen worden door de Opdrachtnemer aangeboden. Opdrachtnemer garandeert dat deze minimale reservering á 1,02% voor training en opleiding ingezet wordt ten behoeve van de Flexibele Arbeidskrachten die werkzaam zijn bij de Opdrachtgevers. Het bepaalde in dit lid heeft uitdrukkelijk geen betrekking op opleidingen, trainingen en/of cursussen die door de Opdrachtgever worden aangeboden.
- B. Indien de Flexibele Arbeidskracht voor het uitvoeren van de functie een verplichte opleiding, training of cursus moet volgen die door de Opdrachtgever wordt aangeboden, dan zijn de (mogelijke) kosten voor rekening van de Opdrachtgever. Indien de Flexibele Arbeidskracht in het kader van gelijke beloning het recht heeft om een specifieke opleiding, training of cursus te volgen die door de Opdrachtgever wordt aangeboden, dan dient de Flexibele Arbeidskracht akkoord te vragen aan de Opdrachtgever. Bij akkoord van de Opdrachtgever, zijn de (mogelijke) kosten voor de opleiding, training of cursus voor rekening van de Opdrachtgever.
- C. Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal in de managementrapportage een overzicht van de opleidingskosten/-uitgaven versus de reservering (zie ook artikel 11, lid C).
- D. Voor de KCC medewerkers geldt dat zij altijd starten in een opleidingsgroep. De wervingsperiode voor zo'n opleidingsgroep is steeds ca. één maand. De opleiding is georganiseerd rondom de diverse onderwerpen in het keuzemenu, namelijk:
 - Week 1: Introductie en kennismaking en opleiding burgerzaken
 - Week 2: Opleiding afval & melden
 - Week 3: Opleiding overige vragen (met o.a. parkeren)
 - Week 4: Bellen onder begeleiding (buddy)

De opleiding wordt gegeven door 2 opleiders en meestal starten er 3-5 nieuwe medewerkers tegelijkertijd (klasje). Naast de inhoud leren nieuwe medewerkers omgaan met diverse systemen en de kennisbank en worden ze getraind in gesprekstechnieken. Medewerkers voeren in de eerste week al hun eerste gesprekken met klanten.



8.7 Evaluatie en beoordeling Flexibele Arbeidskracht

- A. De methodiek voor evaluatie en beoordeling van de Flexibele Arbeidskrachten wordt door iedere Opdrachtnemer op basis van de eigen processen uitgevoerd. De Opdrachtnemer begeleidt actief zijn/haar Flexibele Arbeidskrachten, indien dit op basis van onder andere de evaluatie en/of ervaringen met de Flexibele Arbeidskracht nodig wordt geacht.
- B. Aanvullend wordt de Flexibele Arbeidskracht periodiek beoordeeld door Opdrachtgever. De beoordeling van de Flexibele Arbeidskracht wordt uitgevoerd door Opdrachtgever aan de hand van een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld beoordelingsformulier. De beoordeling vindt minimaal één (1) keer per kalenderjaar plaats. Indien de opdracht korter duurt dan één (1) kalenderjaar, vindt de beoordeling minimaal één (1) keer gedurende de looptijd van de opdracht plaats. De beoordeling van de Flexibele Arbeidskracht vormt de basis voor de beslissing tot het al dan niet toekennen van een verhoging in trede conform de Cao Gemeenten (zie ook artikel 8.2, lid C). Het beoordelingsformulier wordt na afloop gedeeld met de Opdrachtnemer en door hen gearchiveerd in eigen systeem.
- C. De Opdrachtgever kan aanvullend op het bepaalde in lid C van dit artikel, periodiek een evaluatiegesprek voeren met de Flexibele Arbeidskracht (en de Opdrachtnemer). Een verslag van dit evaluatiegesprek wordt toegevoegd aan het digitale dossier van de opdracht.
- D. Indien de Opdrachtgever een negatieve beoordeling geeft over de prestaties van een Flexibele Arbeidskracht, dan volgt er een gesprek tussen de Opdrachtgever en de Flexibele Arbeidskracht. Op verzoek van Opdrachtgever sluit de Opdrachtnemer aan bij dit gesprek. Tijdens dit gesprek zullen er nadere afspraken gemaakt worden om de prestaties van de Flexibele Arbeidskracht te verbeteren. Opdrachtgever brengt Opdrachtnemer na afloop van het gesprek op de hoogte van de gemaakte afspraken. Indien deze nadere afspraken niet tot verbetering leiden, is Opdrachtgever gerechtigd de opdracht per direct te beëindigen. Indien Opdrachtgever voornemens is de opdracht per direct te beëindigen, dan geeft Opdrachtgever dit zo snel mogelijk door aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient de Flexibele Arbeidskracht vervolgens binnen 48 uur op de hoogte te stellen van dit besluit.
- E. Indien Opdrachtgever constateert dat het gedrag van de Flexibele Arbeidskracht in strijd is met bijvoorbeeld de huisregels, de gedragsregels, veiligheid, integriteit en/of geheimhouding, dan is er sprake van een toerekenbare tekortkoming van de Flexibele Arbeidskracht (conform Algemene Inhuurvoorwaarden Flexibele Inhuur Mantelpartijen). In een dergelijk geval is de Opdrachtgever gerechtigd de opdracht per direct te beëindigen zonder dat daarvoor door Opdrachtnemer kosten in rekening gebracht worden. Indien Opdrachtgever voornemens is de opdracht per direct te beëindigen, dan geeft Opdrachtgever dit zo snel mogelijk door aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient de Flexibele Arbeidskracht vervolgens binnen 48 uur op de hoogte te stellen van dit besluit.



8.8 Overgang in fase

- A. De Opdrachtnemer dient een up-to-date registratie bij te houden van het aantal gewerkte weken van de Flexibele Arbeidskracht in verband met de faseovergang. Op het moment dat de Opdrachtnemer signaleert dat de Flexibele Arbeidskracht binnen 6 weken over zal gaan naar een nieuwe fase, dan brengt Opdrachtnemer de Key user én inhurend manager hiervan op de hoogte. De Opdrachtnemer geeft daarbij dan ook aan op welke datum hij verwacht dat de faseovergang plaats zal vinden. 4 weken voor de daadwerkelijke faseovergang geeft de Opdrachtnemer de definitieve datum van de faseovergang door aan Opdrachtgever.
- B. Op het moment dat de (inhurende manager van de) Opdrachtgever expliciet toestemming heeft gegeven aan de Opdrachtnemer voor de daadwerkelijke faseovergang, draagt de Opdrachtgever er zorg voor dat de faseovergang wordt verwerkt in de opdracht. Voor zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever wordt er een nieuwe orderbevestiging opgemaakt in de opdracht, nadat de faseovergang is verwerkt in de opdracht.

8.9 Inzet Flexibele Arbeidskracht en vast urenaanbod

- A. 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.
- B. 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.
- C. 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.
- D. 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.



8.10 Verlenging opdracht

- A. Op voorhand wordt door Opdrachtgever in de aanvraag aangegeven of de opdracht na de initiële einddatum in aanmerking komt voor een verlenging.
- B. Indien de Opdrachtnemer en de Flexibele Arbeidskracht een tijdelijk contract zonder uitzendbeding aangaan voor ten minste 6 maanden dan geldt er een aanzegtermijn van één (1) maand. In alle andere gevallen geldt er géén aanzegtermijn. Indien er een aanzegtermijn van toepassing is, dan geeft Opdrachtnemer dit bij aanvang van de opdracht door aan Opdrachtgever. De Opdrachtgever heeft de inspanningsverplichting om, in het kader van deze aanzegtermijn, minstens één (1) maand voor de einddatum van de opdracht bij Opdrachtnemer aan te geven of de opdracht wordt verlengd.
- C. Indien een opdracht wordt verlengd, dan wordt deze verlenging door Opdrachtgever verwerkt in het VMS systeem. Om de keten inzichtelijk te houden, wordt er door de Opdrachtgever een nieuwe verlengde opdracht opgemaakt. Nadat de verlengde opdracht is opgemaakt wordt er een nieuwe orderbevestiging aangemaakt voor zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever.

8.11 Einde Opdracht

- A. Indien Opdrachtgever besluit de opdracht niet te verlengen, dan eindigt de opdracht na de einddatum zoals deze is vastgelegd in de opdracht.
- B. Op alle opdrachten is een opzegtermijn van toepassing. Deze opzegtermijn is vastgelegd in artikel 8, lid 5 en lid 6 van de Algemene Inhuurvoorwaarden Flexibele Inhuur Mantelpartijen.

8.12 Overname door Opdrachtgever

- A. In artikel 8, lid 12 van de Algemene Inhuurvoorwaarden Flexibele Inhuur Mantelpartijen zijn de voorwaarden opgenomen die van toepassing zijn op het moment dat de Opdrachtgever de Flexibele Arbeidskracht over wil nemen van de Opdrachtnemer.
- B. In het kader van opvolgend werkgeverschap dient Opdrachtnemer, bij een overname van de Flexibele Arbeidskracht door Opdrachtgever, het arbeidsverleden van de Flexibele Arbeidskracht aan Opdrachtgever te verstrekken. Op die manier wordt voor Opdrachtgever duidelijk hoeveel (tijdelijke) contracten zij nog aan kunnen bieden aan de Flexibele Arbeidskracht.

8.13 Migratie Flexibele Arbeidskrachten

- A. Opdrachtnemer is verplicht volledige medewerking te verlenen aan de migratie van Flexibele Arbeidskrachten overeenkomstig de in het beschrijvend document: Inhuur derden tot en met schaal 8 Regio West-Brabant (kenmerk: K011807) opgenomen migratieafspraken. Opdrachtnemer verstrekt de voor de migratie relevante informatie en verricht de handelingen die nodig zijn om de migratie uit te voeren, met inachtneming van de AVG en overige toepasselijke wet- en regelgeving.



8.14 Organisatie & communicatie

- A. Opdrachtnemer dient één vertegenwoordiger aan te wijzen die bevoegd is Opdrachtnemer te binden op raamcontractniveau voor de hele regio. Bij het aangaan van de raamovereenkomst wordt er een communicatiematrix opgesteld.
- B. Opdrachtnemer dient minimaal één vertegenwoordiger aan te wijzen die optreedt als contactpersoon voor Flex West-Brabant en in die hoedanigheid voor Flex West-Brabant het aanspreekpunt is voor onder andere het periodiek overleg (minimaal één (1) keer per zes (6) maanden).
- C. Opdrachtnemer dient één vertegenwoordiger (anders dan de contactpersoon voor Flex West-Brabant) per Opdrachtgever aan te wijzen die optreedt als contactpersoon voor betreffende Opdrachtgever en in die hoedanigheid voor Opdrachtgever het aanspreekpunt is voor onder andere het periodiek overleg (minimaal één (1) keer per kwartaal).
- D. Opdrachtnemer streeft gedurende de looptijd van de overeenkomst naar continuïteit in de inzet van de aangewezen vertegenwoordigers. Wisselingen van vertegenwoordigers worden zoveel mogelijk beperkt.
- E. Opdrachtnemer dient bij afwezigheid van (één) bovengenoemde vertegenwoordigers zorg te dragen voor adequate vervanging. Met adequate vervanging wordt specifiek bedoeld dat de vervanger op de hoogte is van gemaakte afspraken en inhoudelijk op de hoogte is van de overeenkomst en aanverwante documentatie.
- F. De vestigingen en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer dienen op alle werkdagen tijdens kantooruren tenminste vanaf 7.30 uur tot 17.30 uur telefonisch bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever.
- G. Iedere Opdrachtgever zal minimaal één contactpersoon aanwijzen. De gegevens van de contactpersonen worden bij het aangaan van de raamovereenkomst gedeeld met de Opdrachtnemer.
- H. Voor het KCC is Opdrachtnemer minimaal tweemaal per jaar fysiek aanwezig op locatie van Opdrachtgever voor het verzorgen van een spreekuur voor de ingezette Flexibele Arbeidskrachten. Hiermee geeft Opdrachtnemer invulling aan goed werkgeverschap, versterkt zij de binding met de ingezette medewerkers en blijft zij op de hoogte van ontwikkelingen binnen het KCC.

8.15 Klachten

- A. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever of op verzoek van de Flexibele Arbeidskracht de bij hen geldende klachtenregeling overleggen. Tevens kan Opdrachtnemer aan de hand van deze klachtenregeling toelichten welke stappen er zijn ondernomen na een ontvangen klacht.

- B. Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal in de managementrapportage een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen en de aard van de klachten, gespecificeerd naar klachten die geuit zijn door Flexibele Arbeidskrachten en klachten die geuit zijn door Opdrachtgevers. Tevens dient in dit overzicht aangegeven te worden welke opvolging aan de klacht is gegeven.





9. Poolmanagement

9.1 Poolmanagement Algemeen

- A. Voor de KCC-pool en de notulistenpool gelden de onderstaande algemene afspraken. De poolspecifieke afspraken zijn opgenomen in de artikelen 9.2 en 9.3.
- B. *Centrale rol van de Makelaar*
De Makelaar is het centrale aanspreekpunt voor Opdrachtgever en coördineert de bezetting, continuïteit, registratie en operationele uitvoering van beide pools. De Makelaar stemt af met de 2^e Leverende Opdrachtnemer en, indien van toepassing, de 3^e Leverende Opdrachtnemer. Met de Makelaar vindt al het contact en afstemming plaats voor alle inhuur die binnen de pool plaatsvindt.
- C. *Verdeling van aanvragen*
Voor de verdeling van aanvragen geldt een streefverhouding van 70% voor de Makelaar en 30% voor de 2^e Leverende Opdrachtnemer. De Makelaar bewaakt deze verhouding over een redelijke periode. Afwijkingen zijn toegestaan indien dit nodig is voor tijdige, kwalitatief goede en continue dienstverlening. Aan afwijkingen kunnen geen rechten op compensatie, schadevergoeding of aanvullende opdrachten worden ontleend.
- D. *Inzet 3^e Leverende Opdrachtnemer*
Indien de Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer een aanvraag niet volledig en tijdig kunnen invullen, informeert de Makelaar Opdrachtgever onverwijld. Opdrachtgever kan de aanvraag vervolgens aanbieden aan de 3^e Leverende Opdrachtnemer. De Makelaar registreert en coördineert deze escalatie.
- E. *Continuïteit en vervanging*
De Makelaar zorgt voor voldoende bezetting van de makelaarsfunctie en voor adequate vervanging bij afwezigheid. De vervanger beschikt over voldoende kennis van de overeenkomst, de poolafspraken en de operationele processen. De Makelaar informeert Opdrachtgever tijdig over de vervanging.
- F. *Aanwezigheid en faciliteiten*
De Makelaar is ten minste eenmaal per twee weken gedurende een dagdeel aanwezig op een locatie van Opdrachtgever, tenzij partijen een online of hybride invulling afspreken. De Makelaar zorgt zelf voor een laptop en mobiele telefoon. Opdrachtgever stelt, indien fysieke aanwezigheid is afgesproken, een werkplek beschikbaar.
- G. *Tekortkoming in de makelaarsrol*
Indien de Makelaar structureel tekortschiet in de uitvoering van de poolafspraken, kan Opdrachtgever na toepassing van de escalatieprocedure en afloop van de in de Raamovereenkomst opgenomen verbetertermijn besluiten de makelaarsrol in te trekken en opnieuw toe te wijzen aan een andere gecontracteerde Opdrachtnemer.



H. *Rapportage*

Rapportage over de pools vindt plaats overeenkomstig artikel 11.

De rapportage bevat in ieder geval informatie over ontvangen, ingevulde en niet-ingevulde aanvragen, de verdeling over de Leverende Opdrachtnemers, afwijkingen van de verdeelsleutel, doorlooptijden, spoedaanvragen, poolbezetting, knelpunten, risico's en verbetermaatregelen.

9.2 Poolmanagement KCC

- A. Op de KCC-pool zijn de algemene afspraken uit artikel 9.1 van toepassing. De onderstaande bepalingen bevatten uitsluitend de aanvullende KCC-specifieke afspraken.

B. *Doel en opbouw van de KCC-pool*

De KCC-pool richt zich op het aantrekken, ontwikkelen en behouden van medewerkers met een dienstverlenende instelling en groeipotentieel. Binnen de pool krijgen medewerkers de mogelijkheid zich stapsgewijs te ontwikkelen in kennis, vaardigheden en zelfstandigheid. De duur van de inzet is afhankelijk van de geldende wet- en regelgeving, de personele behoefte van Opdrachtgever en de ontwikkeling van de medewerker. Opdrachtnemer draagt actief bij aan de ontwikkeling en duurzame inzetbaarheid van medewerkers en ondersteunt hen, waar mogelijk, bij het zetten van een vervolgstap binnen de publieke sector of daarbuiten. Als richtlijn voor het ontwikkelpad worden de volgende ontwikkeljaren onderscheiden:

- **Jaar 1**

Inwerken, eigen maken van de functie en kennismaken met de gemeentelijke dienstverlening. De medewerker ontwikkelt de basisvaardigheden die nodig zijn voor een zelfstandige uitvoering van de werkzaamheden.

Indicatieve inschaling: schaal 6, trede 1 (Cao Gemeenten, Cao SGO).

- **Jaar 2**

Verdere ontwikkeling van kennis, vaardigheden en zelfstandigheid. De medewerker wordt breder inzetbaar en neemt complexere werkzaamheden op zich.

Indicatieve inschaling: schaal 7, trede 2 (Cao Gemeenten, Cao SGO).

- **Jaar 3 en verder**

Zelfstandig functioneren binnen het KCC, verdere verbreding van inzetbaarheid en waar passend voorbereiding op een mogelijke vervolgstap.

Indicatieve inschaling: schaal 7, trede 3 of hoger (Cao Gemeenten, Cao SGO).

De genoemde ontwikkeljaren en inschalingen zijn indicatief. De daadwerkelijke duur van de inzet, doorgroei en ontwikkelstappen zijn afhankelijk van de prestaties en ontwikkeling van de medewerker, de mogelijkheden binnen de geldende wet- en regelgeving en de behoefte van Opdrachtgever.

C. *Kwaliteitseisen en toelating tot de pool*

Flexibele Arbeidskrachten worden uitsluitend opgenomen in de KCC-pool indien zij voldoen aan het vastgestelde functieprofiel en succesvol het door Opdrachtgever voorgeschreven selectieproces hebben doorlopen.

Onderdeel van dit selectieproces is minimaal:



- Een intakegesprek;
- Een assessment gericht op dienstverlenende competenties;
- Een controle op relevante werkervaring en opleiding;
- Een referentiecheck indien Opdrachtgever dit noodzakelijk acht.

De resultaten van het assessment worden op verzoek van Opdrachtgever beschikbaar gesteld.

D. *Omvang en beschikbaarheid van de pool*

De KCC-pool bestaat uit minimaal 20 en maximaal 25 direct inzetbare kandidaten. De Makelaar monitort maandelijks de omvang, beschikbaarheid en kwaliteit van de pool. Indien de bezetting onder het minimumaantal komt of onvoldoende aansluit op de behoefte van Opdrachtgever, starten de Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer direct met het aanvullen van de pool. Opdrachtgever kan periodiek inzicht vragen in:

- De omvang van de pool;
- De beschikbaarheid van kandidaten;
- De verwachte uitstroom;
- De voortgang van lopende ontwikkeltrajecten.

E. *Forecast en capaciteitsplanning*

Opdrachtgever stelt periodiek een forecast op voor de verwachte instroom van nieuwe KCC-medewerkers en deelt deze tijdig met de Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer. Deze forecast dient als basis voor werving, selectie, opleiding en capaciteitsplanning binnen de KCC-pool. De Makelaar draagt zorg voor een proactieve voorbereiding op de verwachte personeelsbehoefte.

F. *Roosterplanning en bezettingsbehoefte*

Opdrachtgever stelt het werkrooster en de personeelsplanning in beginsel drie tot vier weken voorafgaand aan de inzetperiode vast en communiceert deze met de medewerkers binnen de pool. Indien op basis van het rooster aanvullende capaciteit benodigd is, worden hiervoor aanvragen uitgezet conform de afspraken in deze SLA.

G. *Spreekuren*

De Opdrachtnemers organiseren minimaal 2x per jaar een inloopspreekuur voor de KCC medewerkers op het stadskantoor van Opdrachtgever indien Opdrachtgever dit wenst.

9.3 Poolmanagement Notulisten

A. Op de notulistenpool zijn de algemene afspraken uit artikel 9.1 van toepassing. De onderstaande bepalingen bevatten uitsluitend de aanvullende afspraken voor de notulistenpool van Gemeente Breda.

B. *Toepassingsgebied*

1. Deze regeling is uitsluitend van toepassing op de inzet van notulisten ten behoeve van de Gemeente Breda.



2. De dienstverlening omvat het beschikbaar stellen van gekwalificeerde notulisten voor vergaderingen, bijeenkomsten en overige overlegvormen waarvoor verslaglegging vereist is.

C. *Kwaliteitseisen notulisten*

De Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer waarborgen dat alle ingezette notulisten:

- Beschikken over aantoonbare ervaring met bestuurlijke, politieke en/of ambtelijke vergaderingen binnen de (semi)publieke sector;
- Beschikken over uitstekende schriftelijke vaardigheden in de Nederlandse taal;
- In staat zijn om objectieve, volledige, feitelijke en begrijpelijke notulen op te stellen;
- Zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke en privacygevoelige informatie;
- Bekend zijn met digitaal vergaderen, waaronder Microsoft Teams;
- Binnen de overeengekomen termijnen concept- en definitieve notulen kunnen opleveren.

Bij het aanbieden van een nieuwe notulist voor de pool, verstrekt de Makelaar een onderbouwing waaruit blijkt dat de ingezette notulist voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Op de inzet van notulisten is salarisschaal 6 van de Cao Gemeenten van toepassing. De uiteindelijke trede-indeling wordt bepaald aan de hand van de aantoonbare relevante werkervaring van de notulist.

D. *Omvang van de pool*

Opdrachtgever maakt jaarlijks gebruik van notulisten voor uiteenlopende vergaderingen en bijeenkomsten.

Het verwachte volume bedraagt gemiddeld 60 aanvragen per jaar. Aan deze prognose kunnen geen rechten worden ontleend.

E. *Beschikbaarheid en poolmanagement*

De Makelaar draagt gedurende de looptijd van deze SLA zorg voor een kwalitatief en kwantitatief toereikende pool van beschikbare en ingewerkte notulisten.

De Makelaar is verantwoordelijk voor het actief beheren van de pool, inclusief beschikbaarheid, vervanging, kennisborging en continuïteit van de dienstverlening.

De Makelaar zorgt ervoor dat de overeengekomen bezettingsgraad van de pool voortdurend gehandhaafd blijft.

Indien een notulist niet langer beschikbaar is, zorgt de Makelaar in afstemming met de 2^e Leverende Opdrachtnemer voor tijdige vervanging door een gelijkwaardig gekwalificeerde kandidaat.

F. *Aanvraag- en inzetproces*

Opdrachtgever plaatst aanvragen voor notulisten via Flex West-Brabant. De aanvraag wordt gelijktijdig gedistribueerd naar de Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer. Voor de aanvraag wordt gebruikgemaakt van het format dat als bijlage 8a Aanvraagformulier notulist aan deze SLA is toegevoegd. De Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer stemmen onderling af welke beschikbare en ingewerkte notulist wordt ingezet.



De Makelaar bewaakt daarbij de overeengekomen verdeling van opdrachten volgens de verhouding 70% voor de Makelaar en 30% voor de 2^e Leverende Opdrachtnemer. Indien sprake is van spoedinzet werken de Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer actief samen om tijdige invulling van de aanvraag te waarborgen.

G. *Service Levels (KPI's)*

De Makelaar verstrekt uiterlijk binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de aanvraag een voorstel voor invulling van de aanvraag, tenzij Opdrachtgever in de aanvraag een kortere reactietermijn heeft aangegeven.

Voor spoedaanvragen met een gewenste start binnen vijf (5) werkdagen reageert de Makelaar uiterlijk binnen vier (4) werkuren.

Het streefpercentage voor succesvolle invulling van aanvragen bedraagt minimaal 95%.

Indien een toegewezen notulist onverhoopt uitvalt, draagt de Makelaar er zorg voor dat binnen één (1) werkdag een vervangende kandidaat wordt voorgesteld.

De Makelaar rapporteert op verzoek van Opdrachtgever over:

- Het aantal aanvragen;
- De invullingsgraad;
- De verdeling 70/30;
- De gemiddelde reactietijd;
- Eventuele knelpunten binnen de pool.

H. *Geheimhouding en informatiebeveiliging*

Alle notulisten dienen voorafgaand aan hun eerste inzet de aanvullende geheimhoudingsverklaring te ondertekenen zoals opgenomen in bijlage 8b Geheimhoudingsverklaring notulist.

De geheimhoudingsplicht blijft ook na beëindiging van de werkzaamheden van kracht.

Notulisten verwerken vertrouwelijke informatie conform de geldende wet- en regelgeving op het gebied van informatiebeveiliging en privacy.

Notulisten maken uitsluitend gebruik van door Opdrachtgever goedgekeurde systemen en communicatiemiddelen voor het uitvoeren van hun werkzaamheden.

I. *Uitwerktijd notulen*

Voor het uitwerken van de notulen geldt als uitgangspunt dat per uur notuleren maximaal twee (2) uur uitwerktijd in rekening wordt gebracht.

Afwijking van deze norm is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke instemming van Opdrachtgever.

J. *Annulering van een inzet*

De inzet van notulisten kwalificeert zich als een oproepovereenkomst in de zin van de Wet arbeidsmarkt in balans (WAB).

Indien een bevestigde inzet binnen vier kalenderdagen voorafgaand aan de geplande werkzaamheden wordt geannuleerd, kunnen wettelijke loondoorbetalingsverplichtingen ontstaan.



De Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer informeren Opdrachtgever tijdig over eventuele financiële gevolgen die voortvloeien uit dergelijke annuleringen.
Eventuele kosten als gevolg van wettelijke loondoorbetalingsverplichtingen worden uitsluitend in rekening gebracht indien deze aantoonbaar voortvloeien uit de toepasselijke wet- en regelgeving.

K. *Evaluatie*

De Opdrachtgever, de Makelaar en de 2^e Leverende Opdrachtnemer evalueren minimaal eenmaal per jaar de werking van de notulistenpool.

Tijdens deze evaluatie worden onder andere de invullingsgraad, kwaliteit van de dienstverlening, klanttevredenheid, verdeling van opdrachten en eventuele verbetervoorstellen besproken.

Indien noodzakelijk maken partijen aanvullende afspraken ter verbetering van de dienstverlening en continuïteit van de pool.

10. Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)

Prestatie-indicator	Omschrijving/formule	Doel
Invullingspercentage aanvragen pool Formule: Begripsbepaling:	Aanvragen pool betreffen de aanvragen die naar de Makelaar, de 2^e Leverende Opdrachtnemer en eventueel de 3^e Leverende Opdrachtnemer zijn uitgezet voor de KCC-pool en de Notulistenpool. 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%. Daarnaast realiseert iedere Opdrachtnemer een individueel invullingspercentage van ten minste 25%. ¹
Aanbiedingskwaliteit aanvragen pool Formule: Begripsbepaling:	De aanbiedingskwaliteit heeft betrekking op aanvragen die naar de Makelaar, de 2^e Leverende Opdrachtnemer en eventueel de 3^e Leverende Opdrachtnemer zijn uitgezet voor de KCC-pool en de Notulistenpool. Aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten ÷ Aantal aangeboden Flexibele Arbeidskrachten * 100% <i>Aantal aangeboden Flexibele Arbeidskrachten:</i> Totaal aantal aangeboden Flexibele Arbeidskrachten op alle gepubliceerde aanvragen in een specifieke periode. <i>Aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten:</i> Het totaal aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten op alle gepubliceerde aanvragen in een specifieke periode.	Minimaal 20% van de door Opdrachtnemer aangeboden Flexibele Arbeidskrachten wordt aangenomen.¹
Duurzame plaatsing Aanlevering:	Deze KPI heeft betrekking op de duurzaamheid van de plaatsingen van Flexibele Arbeidskrachten in de KCC-pool. De KPI meet het aantal opdrachten met een initiële looptijd van ten minste twaalf (12) maanden dat binnen twaalf (12) maanden na de startdatum eindigt. Opdrachten met een initiële looptijd korter dan twaalf (12) maanden worden niet meegenomen bij de vaststelling van deze KPI. De KPI heeft betrekking op alle opdrachten binnen de KCC-pool. Opdrachtnemer levert per kwartaal een overzicht aan van het aantal opdrachten met een initiële looptijd van ten minste twaalf (12) maanden dat binnen twaalf (12) maanden na de startdatum is beëindigd als gevolg van vrijwillig vertrek, onvoldoende begeleiding of een mismatch die redelijkerwijs door Opdrachtnemer voorkomen had kunnen worden. Tevens levert Opdrachtnemer een overzicht aan van het totaal aantal gestarte opdrachten met een initiële looptijd van ten minste twaalf (12) maanden.	Maximaal 10% van de opdrachten met een initiële looptijd van ten minste twaalf (12) maanden eindigt binnen twaalf (12) maanden na de startdatum.²

SROI-verplichting Aanlevering:	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. De KPI heeft betrekking op alle opdrachten binnen de KCC-pool en de Notulistenpool. 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. ²
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 binnen de KCC-pool en de Notulistenpool. 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. ²
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. ¹

Tijdige aanlevering rapportages Formule: Begripsbepaling:	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% <i>Aantal tijdig aangeleverde rapportages</i> Het totaal aantal maandelijkse 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 maandelijkse rapportages en kwartaalrapportages dat Opdrachtnemer gedurende het desbetreffende kwartaal diende aan te leveren.	100% van de rapportages wordt tijdig aangeleverd. ¹
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%. ¹
<i>Aanvullende KPI's</i>	<i>Indien van toepassing worden in deze rij aanvullende KPI's opgenomen die voortvloeien uit de inschrijving van Opdrachtnemer.</i>	

¹ De gegevens die nodig zijn om vast te stellen of het genoemde doel is bereikt, worden ontleend aan rapportages uit het VMS systeem.

² De gegevens die nodig zijn om vast te stellen of het genoemde doel is bereikt, worden ontleend aan de door Opdrachtnemer aangeleverde rapportages.

Indien één of meerdere doelen van de opgestelde KPI's niet wordt behaald, dan treedt het escalatiemodel in werking zoals deze is vastgelegd in de raamovereenkomst.



11. Managementrapportage

- A. Opdrachtnemer rapporteert, in digitale vorm, kosteloos per maand en per kwartaal aan Flex West-Brabant (contractmanager & coördinator). Rapportages dienen uiterlijk binnen één maand na afloop van de gerapporteerde periode per mail beschikbaar te worden gesteld aan Flex West-Brabant. Op aanvraag van Opdrachtgever en/of Flex West-Brabant verstrekt de Opdrachtnemer de gegevens ook tussentijds.
- B. Opdrachtnemer levert maandelijks een rapportage aan conform het format 'Maandelijkse managementrapportage Perceel 1 RWB'. De maandelijkse managementrapportage bevat minimaal de volgende gegevens (van alle Opdrachtgevers tezamen):
- Totaal aantal gepubliceerde aanvragen (in periode)
 - Totaal aantal posities van alle gepubliceerde aanvragen (in periode)
 - Totaal aantal geannuleerde/ingetrokken aanvragen (in periode). Een aanvraag kwalificeert zich als geannuleerd/ingetrokken, wanneer de aanvraag deze status heeft in het VMS systeem.
 - Totaal aantal aangeboden Flexibele Arbeidskrachten op alle gepubliceerde aanvragen (in periode).
 - Totaal aantal Flexibele Arbeidskrachten dat op gesprek is geweest naar aanleiding van een aanbieding (in periode).
 - Totaal aantal afgewezen Flexibele Arbeidskrachten op alle gepubliceerde aanvragen (in periode)
 - Totaal aantal aangenomen Flexibele Arbeidskrachten op alle gepubliceerde aanvragen (in periode).
 - Invullingspercentage
 - Totale omzet in euro's (in periode) exclusief inhoudingen/vergoedingen uitgesplitst per maand en per perceel/pool.
 - Totale omzet inhoudingen/vergoedingen in euro's (in periode) uitgesplitst per maand en per perceel/pool.
 - Totale ureninzet in uren (in periode) uitgesplitst per maand en per perceel/pool.
- C. Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een rapportage aan conform het format 'Kwartaal managementrapportage Perceel 1 RWB'. De kwartaal managementrapportage bevat minimaal de volgende gegevens (van alle Opdrachtgevers tezamen):
- De gegevens zoals genoemd in lid B van dit artikel.
 - Een overzicht van het aantal opdrachten met een initiële looptijd van ten minste twaalf (12) maanden dat binnen twaalf (12) maanden na de startdatum is beëindigd en het totaal aantal gestarte opdrachten met een initiële looptijd van ten minste twaalf (12) maanden.
 - Een overzicht van de gerealiseerde SROI-inspanningen, de bijbehorende SROI-waarde en de resterende SROI-verplichting, overeenkomstig het vastgestelde SROI-plan.
 - 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.



- Een overzicht met het totaal aantal uitgestroomde Flexibele Arbeidskrachten met daarbij aangegeven de uitstroomredenen.
 - Een overzicht van het ziekteverzuim, opgesplitst per Opdrachtgever.
 - Een overzicht van de klachten die zijn binnengekomen en de aard van de klachten, gespecificeerd naar klachten die geuit zijn door Flexibele Arbeidskrachten en klachten die geuit zijn door Opdrachtgevers. Tevens dient aangegeven te worden welke opvolging aan de klacht is gegeven.
 - Een overzicht met daarin de gemiddelde beoordeling van de Opdrachtnemer, uitgesplitst in beoordeling door Flexibele Arbeidskrachten en beoordeling door Opdrachtgevers.
- D. Opdrachtnemer garandeert dat de aangeleverde rapportages voorzien zijn van de meest actuele gegevens. Iedere rapportage die wordt aangeleverd, bevat ook de gegevens van de voorgaande periode. Een rapportage over de maand maart bevat dus ook de gegevens over de maanden januari en februari en een rapportage over het derde kwartaal bevat ook de gegevens over het eerste en tweede kwartaal. Indien de situatie zich voordoet dat er gegevens over een eerdere periode zijn gewijzigd, dan corrigeert Opdrachtnemer deze gegevens in de eerstvolgende rapportage die wordt aangeleverd.
- E. De in lid B & C genoemde rapportages worden tijdens de periodieke evaluatiemomenten met de Opdrachtgever en/of Flex West-Brabant (contractmanager & coördinator) besproken.
- F. Opdrachtnemer dient per kwartaal een rapportage aan te leveren bij de Opdrachtgever ten behoeve van de evaluatiegesprekken die in het kader van tactisch contractmanagement (zie Artikel 12.2) worden gevoerd. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen gezamenlijk af welke gegevens er in de rapportage opgenomen dienen te worden.
- G. Aanvullend op de rapportages genoemd in lid B & C van dit artikel, kan de Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever en/of Flex West-Brabant de gegevens uit de rapportages aanleveren per Opdrachtgever.
Tevens kan Opdrachtnemer op verzoek van de Opdrachtgever en/of Flex West-Brabant gedetailleerde informatie aanleveren met betrekking tot de inzet van de Flexibele Arbeidskrachten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een overzicht met daarin alle opdrachten in een specifieke periode (en bijvoorbeeld uitgesplitst per fase) of een overzicht met de omzet en ureninzet in een specifieke periode, gespecificeerd per fase en/of risicogroep.



12. Contractmanagement

12.1 Strategisch contractmanagement

- A. Minstens één keer per halfjaar vindt er een (evaluatie-)overleg plaats tussen Flex West-Brabant en de Opdrachtnemer. Namens Flex West-Brabant sluiten minimaal de contractmanager en de coördinator van Flex West-Brabant aan. Namens de Opdrachtnemer sluiten minimaal de contractmanager/accountmanager van de Opdrachtnemer en de vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer (zoals genoemd in artikel 8.14, lid B) aan. De periodieke overleggen worden georganiseerd ten behoeve van de evaluatie van de overeengekomen KPI's en de evaluatie van de samenwerking tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgevers en Flex West-Brabant. Er kunnen voor de periodieke overleggen geen kosten worden doorbelast.
- B. Indien noodzakelijk en/of gewenst, kan er vaker een (evaluatie-)overleg plaatsvinden en/of kunnen er extra personen aansluiten bij een (evaluatie-)overleg.
- C. Mogelijke agendapunten tijdens het (evaluatie-)overleg zijn:
- Bespreken en evalueren managementinformatie & KPI's
 - Bespreken inzet Social Return on Investment (SROI)
 - Poolbezetting
 - Mogelijke verbetervoorstellen ten aanzien van de managementinformatie, KPI's en/of SROI
 - Trends en ontwikkelingen. Denk hierbij aan trends en ontwikkelingen op het gebied van HR-beleid en HR-strategie, maar ook aan ontwikkelingen en innovaties binnen de arbeidsmarkt en ontwikkelingen bij de Aanbestedende Dienst en Opdrachtgevers, dan wel binnen de regio
 - Ziekteverzuim
 - Wijzigingen in cao en/of wet- en regelgeving
 - Klachtenbehandeling en klachtenafhandeling
 - Evaluatie wervingsplan
 - Administratieve processen
 - Evaluatie samenwerking en het gebruik/ervaring met het VMS systeem
 - Communicatie
 - Kostenbesparingsvoorstellen
 - Kostprijsveranderingen

12.2 Tactisch contractmanagement

- A. Minstens één keer per kwartaal vindt er een (evaluatie-)overleg plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Namens de Opdrachtgever sluiten minimaal de inhuurmedewerker(s) en, indien van toepassing, de inhuuradviseur aan. Namens de Opdrachtnemer sluiten minimaal de contractmanager/accountmanager van de Opdrachtnemer en de vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer (zoals genoemd in artikel 8.14, lid C) aan.



De periodieke overleggen worden georganiseerd ten behoeve van het evalueren, en daar waar nodig verbeteren, van de samenwerking tussen betreffende Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien nodig kan het (evaluatie-)overleg gecombineerd worden met een werkplekanalyse, zoals genoemd in artikel 8.1, lid D. Er kunnen voor de periodieke overleggen geen kosten worden doorbelast.

- B. Indien noodzakelijk en/of gewenst, kan er vaker een (evaluatie-)overleg plaatsvinden en/of kunnen er extra personen aansluiten bij een (evaluatie-)overleg.
- C. Mogelijke agendapunten tijdens het (evaluatie-)overleg zijn:
- Invulling aanvragen, waarbij ook openstaande aanvragen en lastig in te vullen aanvragen (in de afgelopen periode) worden besproken
 - Poolbezetting
 - Kwaliteit van en ervaringen met de (aangeboden) Flexibele Arbeidskrachten
 - Ziekteverzuim
 - Mogelijke verbetervoorstellen ten aanzien van de samenwerking
 - Trends en ontwikkelingen binnen de arbeidsmarkt en/of bij Opdrachtnemer én Opdrachtgever
 - Wijzigingen in cao en/of wet- en regelgeving
 - Klachtenbehandeling en klachtenafhandeling
 - Administratieve processen
 - Communicatie

12.3 Operationeel contractmanagement

- A. Aanvullend op het bepaalde in Artikel 12.1 en Artikel 12.2, kan Opdrachtgever er voor kiezen om operationeel contractmanagement te voeren. De behoefte aan operationeel contractmanagement kan per opdracht en per Opdrachtgever verschillen. Het is dus van belang dat Opdrachtgever en Opdrachtnemer bij het aangaan van een opdracht afstemmen of operationeel contractmanagement wenselijk is. Binnen het operationeel contractmanagement is er aandacht voor de individuele opdrachten en pools en vindt er afstemming plaats met de inhurend manager (die over de betreffende opdracht(en) gaat).
- B. Indien operationeel contractmanagement wenselijk is, dan vindt er periodiek een gesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Bij deze gesprekken sluiten minimaal de inhurend manager van de Opdrachtgever en de vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer (zoals genoemd in artikel 8.14, lid C) aan.
- C. De in lid B van dit artikel genoemde personen stemmen onderling de frequentie voor de gesprekken af. Tevens leggen zij voorafgaand aan het gesprek gezamenlijk de agendapunten vast.



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:

Handtekening *Opdrachtnemer 3*:

Naam:

Functie:
