



## Inhoudsopgave

|      |                                                        |    |
|------|--------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Begrippenlijst .....                                   | 2  |
| 2.   | Proces Payroll.....                                    | 4  |
| 3.   | Opmaken opdracht .....                                 | 6  |
| 4.   | Opdracht.....                                          | 8  |
| 4.1  | Start opdracht Payrollkracht .....                     | 8  |
| 4.2  | Beloningsregeling.....                                 | 8  |
| 4.3  | Urendeclassatie .....                                  | 9  |
| 4.4  | Facturatie .....                                       | 10 |
| 4.5  | Ziekte .....                                           | 11 |
| 4.6  | Opleiding & duurzame inzetbaarheid Payrollkracht ..... | 11 |
| 4.7  | Evaluatie en beoordeling Payrollkracht.....            | 12 |
| 4.8  | Inzet Payrollkracht en vast urenaanbod .....           | 13 |
| 4.9  | Keten .....                                            | 14 |
| 4.10 | Verlenging opdracht .....                              | 14 |
| 4.11 | Einde opdracht.....                                    | 14 |
| 4.12 | Overname door Opdrachtgever.....                       | 14 |
| 4.13 | Migratie Payrollkrachten .....                         | 15 |
| 4.14 | Organisatie & communicatie .....                       | 15 |
| 4.15 | Klachten .....                                         | 16 |
| 5.   | Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) .....           | 17 |
| 6.   | Managementrapportage.....                              | 19 |
| 7.   | Contractmanagement.....                                | 21 |
| 7.1  | Strategisch contractmanagement.....                    | 21 |
| 7.2  | Tactisch contractmanagement .....                      | 21 |
| 7.3  | Operationeel contractmanagement .....                  | 22 |



## 1. Begrippenlijst

| Begrip                                                            | Definitie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aanbestedende Dienst</b>                                       | Regio West-Brabant                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Algemene Inhuurvoorwaarden Flexibele Inhuur Mantelpartijen</b> | De op de aanbestedingsdocumentatie van toepassing zijnde Algemene Inhuurvoorwaarden van de Aanbestedende Dienst.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Key user</b>                                                   | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Payrollkracht</b>                                              | <p>Payroll conform de W.A.B. (Wet Arbeidsmarkt in Balans). Een natuurlijk persoon die door de Opdrachtnemer op basis van payrolling ter beschikking wordt gesteld aan een Opdrachtgever om onder diens toezicht en leiding werkzaamheden te verrichten. De Payrollkracht is door de Opdrachtgever zelf geworven of geselecteerd en is bij de Opdrachtnemer in dienst. De Opdrachtnemer treedt daarbij op als juridisch werkgever.</p> <p>De terbeschikkingstelling komt niet tot stand door arbeidsbemiddeling of het samenbrengen van vraag en aanbod op de arbeidsmarkt.</p> <p>De Opdrachtnemer is uitsluitend met toestemming van de Opdrachtgever bevoegd de Payrollkracht aan een ander ter beschikking te stellen.</p> |
| <b>Justitiële Verklaring</b>                                      | Document waarin Payrollkracht 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Opdrachtgever</b>                                              | Een aan de aanbesteding deelnemende gemeente of organisatie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Opdrachtnemer</b>                                              | De mantelpartij waarmee de raamovereenkomst is gesloten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>VMS systeem</b>                                                | 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 Payrollkracht. |
| <b>VOG</b>   | Verklaring Omtrent het Gedrag                                                                                   |
| <b>VOG-P</b> | Verklaring Omtrent het Gedrag<br>Politiegegevens                                                                |





## 2. Proces Payroll

- 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. In het geval dat een Opdrachtgever een Payrollkracht wenst in te zetten voor de tijdelijke invulling van een functie, dan bieden zij een geschikte Payrollkracht aan bij Opdrachtnemer.
- C. Een Payrollkracht kan ingezet worden op basis van één van de volgende modellen:

### **Model 1: Payroll op basis van contracturen**

De uitgangspunten binnen dit model zijn als volgt:

- Facturatie is op basis van vooraf overeengekomen contracturen. Onafhankelijk van verlofdagen wordt een vooraf overeengekomen aantal uren per periode in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
- Het risico voor ziekteverzuim ligt bij de Opdrachtnemer.
- Beloning vindt plaats conform het bepaalde in artikel 4.2.
- Verloning van de Payrollkracht vindt vier-wekelijks of maandelijks plaats.
- Dag- en/of weekcontracten zijn uitgesloten.
- ABP pensioen is van toepassing.

### **Model 2: Payroll op basis van declarabele uren**

De uitgangspunten binnen dit model zijn als volgt:

- Facturatie is op basis van gewerkte uren. Niet gewerkte uren als gevolg van ziekte of verlof worden niet in rekening gebracht bij Opdrachtgever.
- Beloning vindt plaats conform het bepaalde in artikel 4.2.
- Verloning van de Payrollkracht vindt vier-wekelijks of maandelijks plaats.
- Dag- en/of weekcontracten zijn uitgesloten.
- ABP pensioen is van toepassing.

- D. De Opdrachtgever draagt de volgende verantwoordelijkheden bij de inzet van een Payrollkracht:
  - Het bepalen van de behoefte aan inzet van een Payrollkracht.
  - De werving, selectie en inhoudelijke beoordeling van de kandidaat.
  - Het toetsen van de geschiktheid van de kandidaat voor de functie, waaronder opleiding, werkervaring, competenties en eventuele referenties.
  - Het vaststellen dat de kandidaat voldoet aan de functie-eisen zoals opgenomen in het functieprofiel.
  - Het bepalen of aanvullend onderzoek noodzakelijk is, zoals een assessment, integriteitstoets of referentieonderzoek.
  - Het verstrekken van alle voor de payrollaanmelding benodigde gegevens aan Opdrachtnemer.



- E. Nadat een Payrollkracht bij Opdrachtnemer is aangeboden en voorafgaand aan de start van de werkzaamheden draagt de Opdrachtnemer de volgende verantwoordelijkheden:
- Het vaststellen van de identiteit van de Payrollkracht overeenkomstig de Wet op de identificatieplicht.
  - Het uitvoeren van de wettelijke werkgeverscontroles en het aanleggen van een volledig personeelsdossier.
  - Het controleren van de arbeidsrechtelijke en fiscale voorwaarden die noodzakelijk zijn voor indiensttreding.
  - Het controleren of de Payrollkracht gerechtigd is om arbeid in Nederland te verrichten, waaronder verificatie van nationaliteit, verblijfsstatus en eventuele werkvergunningen.
  - Het zorgdragen voor een rechtsgeldige arbeidsovereenkomst en overige arbeidsrechtelijk vereiste documenten.
  - Het informeren van de Payrollkracht over de arbeidsvoorwaarden, rechten en plichten.
  - Het borgen dat alle verplichte documenten voorafgaand aan de start van de werkzaamheden zijn ontvangen en verwerkt.
  - Het aanvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), indien dit op grond van het gemeentelijk beleid of de functie vereist is.



### 3. Opmaken opdracht

- A. Opdrachtgever meldt aan Opdrachtnemer welke Payrollkracht er gaat starten op de opdracht. Voorafgaand aan het opstellen van de opdracht stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer de daarvoor benodigde informatie met elkaar af. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan 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). Op basis van de afgestemde informatie, de gegevens van de functie die de Payrollkracht gaat uitvoeren en eventuele aanvullende afspraken stelt de Opdrachtgever de opdracht op in het VMS systeem. Nadat de opdracht is opgemaakt, wordt er een orderbevestiging gegenereerd welke door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer geaccordeerd dient te worden in het VMS systeem.
- Nadat de orderbevestiging door beide partijen is geaccordeerd, wordt de opdracht definitief.
- B. 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 Payrollkracht die van toepassing is voor de tewerkstelling bij de Opdrachtgever dient ondertekend te zijn voor bekend en begrepen door de Payrollkracht (aangeduid met een (P) 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 Payrollkracht, gegevens Opdrachtgever, gegevens Opdrachtnemer, contractgegevens, contractperiode, contracttype, pensioenfonds, schaal, trede, uurloon, tarief (inclusief fee), uren per week, werkdagen, opdrachtwaarde, vergoedingen en facturatiegegevens.

#### **Geheimhoudingsverklaring (P):**

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

#### **ID Bewijs (O):**

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

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

**VOG/VOG-P (O):**

In het digitaal dossier wordt een document geplaatst waarmee de Opdrachtnemer verklaart dat zij de VOG/VOG-P van de Payrollkracht hebben ontvangen en dat zij deze hebben gecontroleerd op juistheid en geldigheid. De VOG/VOG-P dient te zijn aangevraagd op de screeningsprofielen zoals deze door Opdrachtgever zijn verstrekt.

Specifiek voor een VOG-P geldt dat deze alleen kan worden aangevraagd voor functies die genoemd zijn in de 'Regeling aanwijzing functies VOG politiegegevens'. De kosten voor de VOG/VOG-P mogen door de Payrollkracht 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/VOG-P verlangen van de Payrollkracht. De kosten hiervoor kunnen eveneens door de Payrollkracht worden gedeclareerd in het VMS systeem en zijn eveneens voor rekening van de Opdrachtgever.

**VOG/VOG-P niet ontvangen vóór de startdatum van de opdracht:**

Indien de VOG/VOG-P is aangevraagd maar vóór de startdatum van de opdracht nog niet is ontvangen, dan mag de Payrollkracht 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/VOG-P 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 Payrollkracht geen urenstaten meer declareren en kan de opdracht door Opdrachtgever worden beëindigd zonder dat daarvoor kosten in rekening gebracht worden.

**VOG/VOG-P aanvraag wordt geweigerd door Justis:**

Indien de VOG/VOG-P 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.

- C. Het digitale dossier kan, naast de in lid B 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 (P), gedrags- en huisregels (P) of een document waarmee wordt verklaard dat de Payrollkracht 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.



## 4. Opdracht

### 4.1 Start opdracht Payrollkracht

- A. De Payrollkracht 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 Payrollkracht verstrekt. Met het medewerker account kan de Payrollkracht de voor hem/haar bestemde documenten in de opdracht accorderen (zie artikel 3, lid B) en uren declareren (zie artikel 4.3).
- B. De Payrollkracht 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 Payrollkracht. De kosten voor de aanschaf van de persoonlijke (beschermings-)middelen zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- C. De Payrollkracht 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 Payrollkracht. 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 Payrollkracht 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.

### 4.2 Beloningsregeling

- A. Op de inzet van Payrollkrachten is de Wet Arbeidsmarkt in Balans (WAB) van toepassing. Payrollkrachten hebben conform de WAB recht op dezelfde rechtspositie en arbeidsvoorwaarden als medewerkers die in dienst zijn bij de Opdrachtgever.
- B. De inlenersbeloning wordt vastgesteld conform de Cao Gemeenten of Cao SGO en de geldende arbeidsvoorwaardenregeling van de Opdrachtgever, overeenkomstig de bepalingen in de WAB. 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 Payrollkracht in aanmerking komt voor een periodieke verhoging van het loon.



Indien Payrollkracht in aanmerking komt voor een periodieke verhoging (zie ook Artikel 4.7, 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. Voorafgaand aan het opstellen van de opdracht wordt door Opdrachtgever de werkelijke arbeidsduur van de opdracht gecommuniceerd aan de Opdrachtnemer.

### **4.3 Urendeclaratie**

- A. Indien de Payrollkracht op basis van model 1 (contracturen) wordt ingezet, dan hoeft de Payrollkracht zijn/haar uren niet te declareren in het VMS systeem. Indien de Payrollkracht recht heeft op vergoedingen, dan dient de Payrollkracht deze wél te declareren in het VMS systeem. Het declareren van vergoedingen vindt plaats in een zogeheten urenstaat. Op het moment dat de Payrollkracht alle 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. Indien de Payrollkracht op basis van model 2 (declarabele uren) wordt ingezet, dan dient de Payrollkracht wekelijks op maandag vóór 08.00 zijn/haar gewerkte uren van de voorgaande week te declareren in het VMS systeem. Indien de Payrollkracht 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 Payrollkracht alle gewerkte uren en vergoedingen heeft ingevuld in de urenstaat, dan dient hij/zij de urenstaat in het VMS systeem ter goedkeuring in bij de manager, dan wel bij de beoordelaar urenstaten.
- C. 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 Payrollkracht. De Payrollkracht krijgt dan de mogelijkheid de urenstaat aan te passen en opnieuw in te dienen bij de manager of beoordelaar urenstaten.
- D. Om een tijdige uitbetaling van de gewerkte uren en vergoedingen te kunnen bewerkstelligen, is het van belang dat de Payrollkracht en de manager, dan wel beoordelaar urenstaten, zich aan de in lid B, respectievelijk lid C, genoemde termijnen houden.
- E. 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.



#### 4.4 Facturatie

- A. Voor opdrachten waarbij de Payrollkracht op basis van model 2 (declarabele uren) wordt ingezet, vindt facturatie 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](http://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 dient de Opdrachtnemer in het VMS systeem de conceptfactuur te voorzien van een eigen factuurnummer (en eventueel een (eigen) kenmerk) en vervolgens in te dienen bij de Opdrachtgever.
- C. Voor opdrachten waarbij de Payrollkracht op basis van model 1 (contracturen) wordt ingezet, dient Opdrachtnemer een eigen opgemaakte factuur te uploaden in het VMS systeem. Op deze factuur wordt een vast bedrag per maand of per 4 weken in rekening gebracht voor de duur van de opdracht. Nadat de Opdrachtnemer de factuur heeft geüpload in het VMS systeem, dan kan Opdrachtnemer deze factuur indienen bij de Opdrachtgever. Afhankelijk van het VMS systeem dat in de toekomst gebruikt gaat worden en/of ontwikkelingen binnen een bestaand VMS systeem kan het proces, zoals beschreven in dit lid, in de toekomst veranderen.
- D. Op het moment dat de door Opdrachtnemer ingediende factuur door de Opdrachtgever is ontvangen, zal de Opdrachtgever de factuur binnen 30 kalenderdagen betalen.
- E. 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 én aan de hand van de facturen die door Opdrachtnemer in het VMS systeem zijn geüpload (zoals toegelicht in lid C van dit artikel). 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.



#### **4.5 Ziekte**

- A. Indien de Payrollkracht vanwege ziekte niet in staat is om te werken, dan dient de Payrollkracht 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 Payrollkracht zich uiterlijk 30 minuten vóór aanvang van de werkzaamheden ziek bij zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
- B. Nadat de Payrollkracht 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 Payrollkracht bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk of verdere acties noodzakelijk zijn.
- C. De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever proactief en conform AVG wetgeving over de gezondheidsstatus van de Payrollkracht.
- D. De Opdrachtnemer voert een gedegen verzuimbeleid waarin preventie, begeleiding en re-integratie van zieke Payrollkrachten centraal staat. Op verzoek van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer het gehanteerde verzuimbeleid overleggen aan Opdrachtgever. Daarnaast verzorgt de Opdrachtnemer de begeleiding van de zieke Payrollkracht en voert de Opdrachtnemer de relevante sociale wetgeving uit.
- E. Indien een Payrollkracht op basis van model 1 wordt ingezet en wegens ziekte afwezig is, worden de betreffende uren als ziekte-uren geregistreerd door Opdrachtnemer en gecrediteerd op de contracturen. Deze ziekte-uren worden niet aan Opdrachtgever doorbelast en komen volledig voor rekening van Opdrachtnemer.
- F. Indien een Payrollkracht op basis van model 2 wordt ingezet en wegens ziekte afwezig is, dan worden deze uren geregistreerd als ziekte-uren door Opdrachtnemer. Deze ziekte-uren zijn voor rekening van Opdrachtnemer en worden in geen geval doorbelast aan Opdrachtgever.

#### **4.6 Opleiding & duurzame inzetbaarheid Payrollkracht**

- A. Opdrachtnemer dient een reservering van minimaal 1,02% op te nemen in de kostprijs ten behoeve van het opleiden van de Payrollkrachten en het bevorderen van de duurzame inzetbaarheid van de Payrollkrachten. 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 Payrollkrachten 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 Payrollkracht 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 Payrollkracht 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 Payrollkracht 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 ingezet voor de Opdrachtgever versus de reservering (zie ook artikel 6, lid C).

#### **4.7 Evaluatie en beoordeling Payrollkracht**

- A. De methodiek voor evaluatie en beoordeling van de Payrollkrachten wordt door Opdrachtnemer op basis van de eigen processen uitgevoerd. De Opdrachtnemer begeleidt actief zijn/haar Payrollkrachten, indien dit op basis van onder andere de evaluatie en/of ervaringen met de Payrollkracht nodig wordt geacht.
- B. Aanvullend wordt de Payrollkracht periodiek beoordeeld door Opdrachtgever. De beoordeling van de Payrollkracht 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 Payrollkracht vormt de basis voor de beslissing tot het al dan niet toekennen van een verhoging in trede conform de Cao Gemeenten/Cao SGO (zie ook artikel 4.2, lid C). Het beoordelingsformulier wordt na afloop gedeeld met de Opdrachtnemer.
- C. De Opdrachtgever kan aanvullend op het bepaalde in lid B van dit artikel, periodiek een evaluatiegesprek voeren met de Payrollkracht (en de Opdrachtnemer). Een verslag van dit evaluatiegesprek wordt na afloop gedeeld met de Opdrachtnemer.
- D. Indien de Opdrachtgever een negatieve beoordeling geeft over de prestaties van een Payrollkracht, dan volgt er een gesprek tussen de Opdrachtgever en de Payrollkracht. 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 Payrollkracht 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 Payrollkracht vervolgens binnen 48 uur op de hoogte te stellen van dit besluit.



- E. Indien Opdrachtgever constateert dat het gedrag van de Payrollkracht in strijd is met bijvoorbeeld de huisregels, de gedragsregels, veiligheid, integriteit en/of geheimhouding, dan is er sprake van een toerekenbare tekortkoming van de Payrollkracht (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 Payrollkracht vervolgens binnen 48 uur op de hoogte te stellen van dit besluit.

#### **4.8 Inzet Payrollkracht en vast urenaanbod**

- A. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat de inrichting van de inzet van de Payrollkracht 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 Payrollkracht tijdens evaluatiegesprekken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever worden besproken.
- B. Indien een Payrollkracht 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 Payrollkracht wordt gedaan.
- C. De melding bevat ten minste de omvang van het voorgenomen urenaanbod en de gevolgen daarvan voor de inzet van de Payrollkracht 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 Payrollkracht 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 Payrollkracht komen volledig voor rekening en risico van Opdrachtnemer.



#### **4.9 Keten**

- E. De Opdrachtnemer dient in het kader van de ketenregeling, een up-to-date registratie bij te houden van de status van de Payrollkracht in de keten. Tenminste 8 weken voorafgaand aan het moment waarop de Payrollkracht de einddatum van de bepaalde tijd overeenkomst bereikt, dient de Opdrachtnemer de Opdrachtgever te informeren over hoeveel bepaalde tijd overeenkomsten er nog mogelijk zijn.
- F. Het uitgangspunt is dat er geen overeenkomsten voor onbepaalde tijd worden aangegaan met een Payrollkracht, tenzij de Opdrachtgever hier expliciet toestemming voor geeft.

#### **4.10 Verlenging opdracht**

- A. Op voorhand wordt door Opdrachtgever in de opdracht aangegeven of de opdracht na de initiële einddatum in aanmerking komt voor een verlenging.
- B. Indien de Opdrachtnemer en de Payrollkracht een tijdelijk contract 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.

#### **4.11 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.

#### **4.12 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 Payrollkracht over wil nemen van de Opdrachtnemer.
- B. In het kader van opvolgend werkgeverschap dient Opdrachtnemer, bij een overname van de Payrollkracht door Opdrachtgever, het arbeidsverleden van de Payrollkracht aan Opdrachtgever te verstrekken. Op die manier wordt voor Opdrachtgever duidelijk hoeveel (tijdelijke) contracten zij nog aan kunnen bieden aan de Payrollkracht.



#### **4.13 Migratie Payrollkrachten**

- A. Opdrachtnemer is verplicht volledige medewerking te verlenen aan de migratie van Payrollkrachten 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.

#### **4.14 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 08.00 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.



#### **4.15 Klachten**

- A. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever of op verzoek van de Payrollkracht 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 Payrollkrachten en klachten die geuit zijn door Opdrachtgevers. Tevens dient in dit overzicht aangegeven te worden welke opvolging aan de klacht is gegeven.



## 5. Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)

| Prestatie-indicator                                                                        | Omschrijving/formule                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Doel                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>SROI-verplichting</b><br><br><b>Aanlevering:</b>                                        | <p>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. Deze KPI heeft betrekking op alle opdrachten die tot perceel 3 behoren.</p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 100% van de overeengekomen SROI-verplichting zoals opgenomen in het vastgestelde SROI-plan is gerealiseerd. <sup>2</sup>                                                                    |
| <b>Opleiding Payrollkracht</b><br><br><b>Aanlevering:</b>                                  | <p>Deze KPI heeft betrekking op het opleiden van Payrollkrachten 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 Payrollkrachten. Deze KPI heeft betrekking op alle opdrachten die tot perceel 3 behoren.</p> <p>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.</p> | De in de kostprijs opgenomen opleidingsreservering van 1,02% wordt volledig besteed aan daadwerkelijk gerealiseerde opleidingen en trainingen ten behoeve van Payrollkrachten. <sup>2</sup> |
| <b>Volledigheid digitaal dossier</b><br><br><b>Formule:</b><br><br><b>Begripsbepaling:</b> | <p>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.</p> <p><b>Aantal complete digitale dossiers ÷ Aantal gestarte opdrachten × 100%</b></p> <p><i>Aantal complete digitale dossiers</i><br/>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.</p> <p><i>Aantal gestarte opdrachten</i><br/>Het totaal aantal opdrachten waarvan de startdatum in het desbetreffende kwartaal ligt.</p>                                                                                                                                | 100% van de digitale dossiers is uiterlijk binnen 21 kalenderdagen na de start van de opdracht volledig. <sup>1</sup>                                                                       |



|                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tijdige aanlevering rapportages</b><br><br><b>Formule:</b><br><br><b>Begripsbepaling:</b> | <p>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.</p> <p><b>Aantal tijdig aangeleverde rapportages ÷ Aantal aan te leveren rapportages × 100%</b></p> <p><i>Aantal tijdig aangeleverde rapportages</i><br/>Het totaal aantal maandelijkse rapportages en kwartaalrapportages dat binnen de daarvoor gestelde termijn door Opdrachtnemer aan Flex West-Brabant is verstrekt.</p> <p><i>Aantal aan te leveren rapportages</i><br/>Het totaal aantal maandelijkse rapportages en kwartaalrapportages dat Opdrachtnemer gedurende het desbetreffende kwartaal diende aan te leveren.</p> | <p>100% van de rapportages wordt tijdig aangeleverd.<sup>1</sup></p>                                                                                                 |
| <b>Correcte rapportages</b>                                                                  | <p>Deze KPI heeft betrekking op de juistheid van de door Opdrachtnemer aangeleverde maand- en kwartaalrapportages. Voor deze KPI wordt de door Opdrachtnemer gerapporteerde omzet (exclusief vergoedingen en inhoudingen) vergeleken met de door Flex West-Brabant vastgelegde gegevens.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p>De afwijking van de onder de omschrijving genoemde gegevens ten opzichte van de door Flex West-Brabant vastgelegde gegevens bedraagt maximaal 2%.<sup>1</sup></p> |
| <b>Aanvullende KPI's</b>                                                                     | <p><i>Indien van toepassing worden in deze rij aanvullende KPI's opgenomen die voortvloeien uit de inschrijving van Opdrachtnemer.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                      |

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

<sup>2</sup> 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.



## 6. 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 3 RWB'. De maandelijkse managementrapportage bevat minimaal de volgende gegevens (van alle Opdrachtgevers tezamen):
- Totale omzet in euro's (in periode) exclusief inhoudingen/vergoedingen uitgesplitst per maand en per model (contracturen en declarabele uren).
  - Totale omzet inhoudingen/vergoedingen in euro's (in periode) uitgesplitst per maand en per model (contracturen en declarabele uren).
  - Totale ureninzet in uren (in periode) uitgesplitst per maand en per model (contracturen en declarabele uren).
  - Totaal aantal lopende opdrachten (in periode) uitgesplitst per maand en per model (contracturen en declarabele uren).
- C. Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een rapportage aan conform het format 'Kwartaal managementrapportage Perceel 3 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 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 Payrollkrachten 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 Payrollkrachten 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 Payrollkrachten 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 7.2) 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 in 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 Payrollkrachten. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een overzicht met daarin alle opdrachten in een specifieke periode (en bijvoorbeeld uitgesplitst per model) of een overzicht met de omzet en ureninzet in een specifieke periode, gespecificeerd per model.



## 7. Contractmanagement

### 7.1 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 4.14, 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)
  - 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
  - Administratieve processen
  - Evaluatie samenwerking en het gebruik/ervaring met het VMS systeem
  - Communicatie
  - Kostenbesparingsvoorstellen
  - Kostprijsveranderingen

### 7.2 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 Key user(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 4.14, 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 4.1, 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:
- Kwaliteit van en ervaringen met de Payrollkrachten
  - 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

### **7.3 Operationeel contractmanagement**

- A. Aanvullend op het bepaalde in Artikel 7.1 en Artikel 7.2, 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 4.14, 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:

---