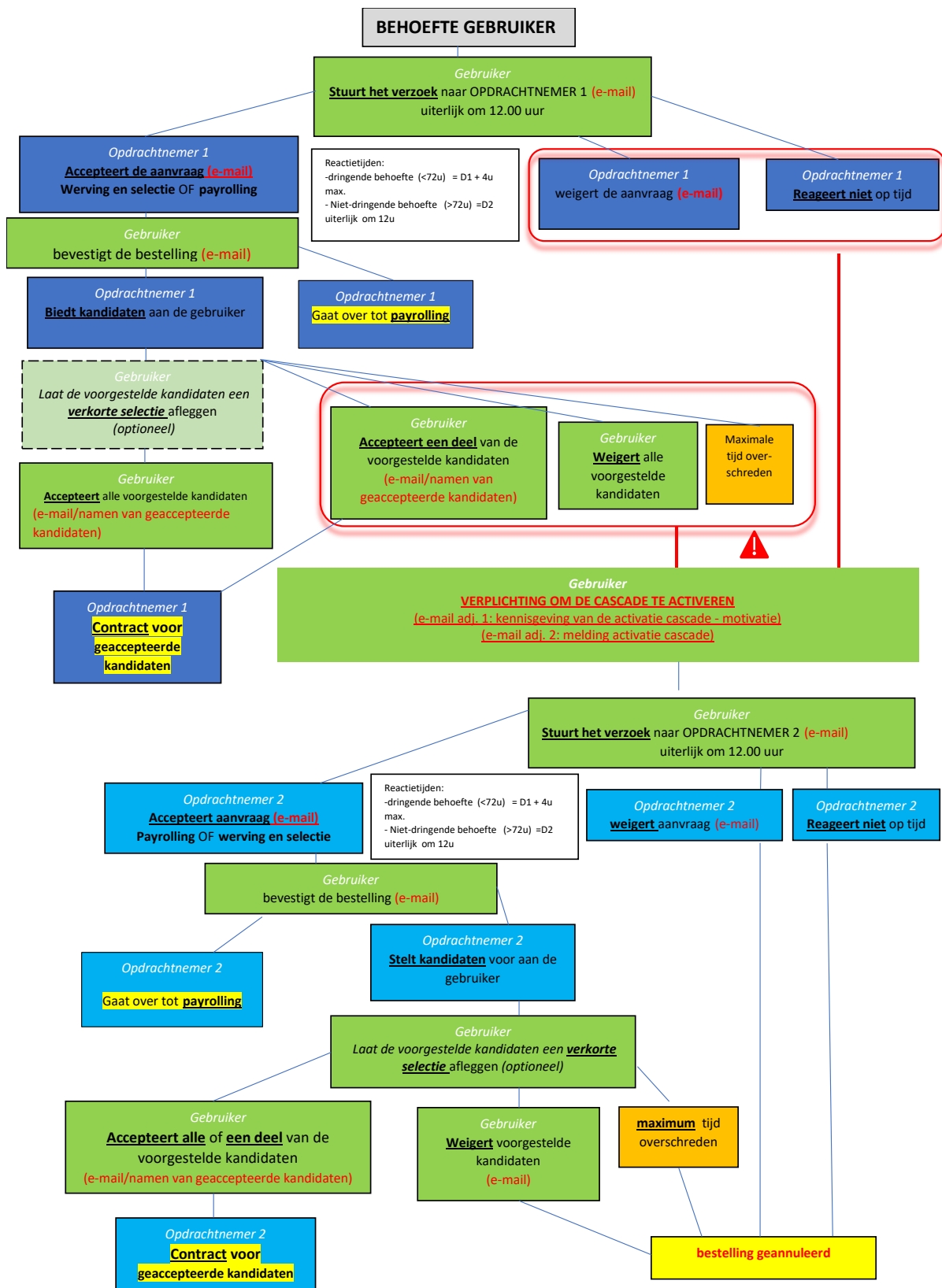


BIJLAGE 1 – Lijst van de deelnemers

Belgisch Instituut voor Ruimte-Aëronomie (BIRA);
BELNET;
Centrale Dienst voor Sociale en Culturele Actie van het Ministerie van Defensie (CDSCA);
Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) ;
Defensie;
Federaal agentschap voor de opvang van asielzoekers (FEDASIL)
Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten (FAGG)
Federaal Agentschap voor Nucleaire Controle (FANC).
Federaal Wetenschapsbeleid (BELSPO);
Federale Pensioendienst (FPD).
FOD Beleid en Ondersteuning (BOSA);
FOD Binnenlandse Zaken, inclusief het kabinet van de Minister van Binnenlandse Zaken, de Administratieve diensten met boekhoudkundige autonomie e-ID en de Centrale dienst voor Duitse vertaling, de Federale diensten van de Gouverneurs, van de adjunct-gouverneur en de vicegouverneur, de Cel Europese Fondsen en de Vaste Commissie voor Taaltoezicht
FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking;
FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;
FOD Financiën;
FOD Justitie;
FOD Mobiliteit en Vervoer;
FOD Sociale Zekerheid;
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu;
Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (HZIV);
Koninklijk Belgisch Instituut voor Natuurwetenschappen (KBIN) ;
Koninklijk Instituut voor het Kunstpatrimonium (KIK)
Koninklijk Museum voor Midden-Afrika / AfricaMuseum (KMMA);
Koninklijke Bibliotheek van België - Albert I (KBR);
Koninklijke Musea voor Kunst en Geschiedenis (KMKG);
Koninklijke Musea voor Schone Kunsten van België (KMSKB);
Koninklijke Sterrenwacht van België (KSB).
Nationaal Instituut voor Criminalistiek en Criminologie (NICC);
POD Maatschappelijke Integratie.
Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RVV) ;
Regie der Gebouwen;
Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ);
War Heritage Institute (WHI).

BIJLAGE 2 – Schema van de cascade



BIJLAGE 3 - Procedure voor de bestelling van een of meer uitzendkrachten

A. Wanneer een gebruiker een beroep wenst te doen op de diensten van het uitzendbureau, dan stuurt hij zijn aanvraag ten laatste tegen 12 u ('s middags) per mail door naar de SPOC (of naar de door de SPOC aangeduide persoon) van de eerst gerangschikte opdrachtnemer.

B. In zijn aanvraag preciseert hij:

- de gewenste dienst ("aanwerving en selectie" of "payroll");
- Het profiel en het aantal gewenste werknemers;
- De begindatum en de duur van de uitzendovereenkomst;
- De maximumduur (die nooit langer mag zijn dan 30 kalenderdagen) voor dewelke hij wenst dat het uitzendbureau hem potentiële kandidaten voorstelt (voor een aanvraag voor rekrutering en selectie) of personen onder contract legt (voor een payroll-aanvraag);
- De eventuele datums (binnen die maximumtermijn) waarop hij indien nodig de voorgestelde kandidaat/kandidaten wil onderwerpen aan een verkorte selectie in de vorm van een selectiegesprek en/of een selectieproef;
- De vaste termijn waarover de opdrachtnemer beschikt om per e-mail zijn antwoord te bevestigen (aanvaarding van de aanvraag OF niet in staat om in te gaan op de aanvraag);

Deze antwoordtermijn varieert naargelang van de urgentiegraad van de behoefte:

o Antwoordtermijn van de opdrachtnemer in geval van een dringende behoefte (d.w.z. aanwerving of payrolldiensten voor een uitzendkracht binnen max. 72 u vanaf de datum en het uur van de aanvraag, zoals vermeld in de e-mail die naar de opdrachtnemer gestuurd wordt): hoogstens 4 uur;

o Antwoordtermijn van de opdrachtnemer in geval van een niet-dringende behoefte (d.w.z. dat er voor de aanwerving of payrolldiensten voor een uitzendkracht langer dan 72u tijd is vanaf de datum en het uur van de aanvraag, zoals vermeld in de e-mail die naar de opdrachtnemer gestuurd wordt): de werkdag volgens op de verzending van de aanvraag (om 12u ten laatste).

C. De eerst gerangschikte opdrachtnemer bevestigt zijn antwoord (aanvaarding aanvraag OF niet in staat om in te gaan op aanvraag) per e-mail naar de gebruiker binnen de voorgeschreven termijn.

C.1. Als de eerst gerangschikte opdrachtnemer bevestigt dat hij niet in staat is om in te gaan op de aanvraag, of als hij niet binnen de voorgeschreven termijn reageert, verwittigt de gebruiker hem per e-mail dat hij het cascadesysteem (zie punt D) in gang zet, met motivering van de reden hiervan (niet in staat om in te gaan op de aanvraag of uitblijven van reactie).

C.2. Als de eerst gerangschikte opdrachtnemer de aanvraag aanvaardt, dan stuurt de gebruiker per e-mail een ontvangstbevestiging waarin de bestelling bevestigd wordt.

De maximumtermijn voor de uitvoering van de bestelling vangt aan op de datum en het uur van verzending van de e-mail met de initiële aanvraag van de gebruiker. Vanaf dat moment heeft de eerst gerangschikte opdrachtnemer de mogelijkheid om potentiële kandidaten voor te stellen gedurende de volledige looptijd van deze maximumtermijn.

C.2.1. Als tijdens of na deze maximumtermijn blijkt dat de voorgestelde kandidaten geschikt zijn voor de gebruiker, dan bevestigt de gebruiker per e-mail de naam van de weerhouden kandidaten, en dan legt het uitzendbureau deze personen onder contract (zelfs al zijn ze met minder dan het gewenste aantal werknemers dat vermeld staat in de aanvraag).

C.2.2. Als na deze maximumtermijn blijkt dat geen enkele van de voorgestelde kandidaten geschikt is, of als het aantal geschikte kandidaten lager ligt dan het gezochte aantal kandidaten, en als de behoefte nog steeds aanwezig is bij de gebruiker, dan is die laatste verplicht om het cascadesysteem in gang te zetten. Hij betekent dit per e-mail aan de eerst gerangschikte opdrachtnemer en bevestigt hem in voorkomend geval de naam van de kandidaten die op basis van zijn voorstel weerhouden werden. Het uitzendbureau legt hen dan onder contract.

D. Bij activering van de cascade, verwittigt de gebruiker per e-mail de tweede gerangschikte opdrachtnemer dat hij het cascadesysteem activeert en stuurt hij hem in diezelfde mail dezelfde aanvraag die ook verstuurd werd naar de eerst gerangschikte opdrachtnemer.

E. In zijn aanvraag preciseert hij:

- De gewenste dienst (“aanwerving en selectie” of “payroll”);
- Het profiel en het aantal gewenste werknemers. Indien nodig past hij zijn initiële aanvraag aan met aftrek van het aantal uitzendkrachten die reeds aanvaard werden op basis van het voorstel van de eerst gerangschikte opdrachtnemer;
- De begindatum en de duur van de uitzendovereenkomst;
- De maximumduur (die nooit langer mag zijn dan 30 kalenderdagen) voor dewelke hij wenst dat het uitzendbureau hem potentiële kandidaten voorstelt (voor een aanvraag voor rekrutering en selectie) of personen onder contract legt (voor een payroll-aanvraag);
- De eventuele datums (binnen die maximumtermijn) waarop hij indien nodig de voorgestelde kandidaat/kandidaten wil onderwerpen aan een verkorte selectie in de vorm van een selectiegesprek en/of een selectieproef;
- De vaste termijn waarover de opdrachtnemer beschikt om per e-mail zijn antwoord te bevestigen (aanvaarding van de aanvraag OF niet in staat om in te gaan op de aanvraag);

Deze antwoordtermijn varieert naargelang van de urgentiegraad van de behoefte:

o Antwoordtermijn van de opdrachtnemer in geval van een dringende behoefte (d.w.z. aanwerving of payrolldiensten voor een uitzendkracht binnen max. 72 u vanaf de datum en het uur van de aanvraag, zoals vermeld in de e-mail die naar de opdrachtnemer gestuurd wordt): hoogstens 4 uur;

o Antwoordtermijn van de opdrachtnemer in geval van een niet-dringende behoefte (d.w.z. dat er voor de aanwerving of payrolldiensten voor een uitzendkracht langer dan 72u tijd is vanaf de datum en het uur van de aanvraag, zoals vermeld in de e-mail die naar de

opdrachtnemer gestuurd wordt): de werkdag volgend op de verzending van de aanvraag (om 12u ten laatste).

F. De tweede gerangschikte opdrachtnemer bevestigt zijn antwoord (aanvaarding aanvraag OF niet in staat om in te gaan op aanvraag) per e-mail naar de gebruiker binnen de voorgeschreven termijn.

F.1. Als de tweede gerangschikte opdrachtnemer bevestigt dat hij niet in staat is om in te gaan op de aanvraag, of als hij niet binnen de voorgeschreven termijn reageert, verwittigt de gebruiker hem per e-mail dat hij zijn aanvraag intrekt en motiveert hij zijn intrekking (niet in staat om in te gaan op de aanvraag of uitblijven van reactie).

In dat geval wordt de bestelling bij de tweede gerangschikte opdrachtnemer ingetrokken.

F.2. Als de tweede gerangschikte opdrachtnemer de aanvraag aanvaardt, dan stuurt de gebruiker per e-mail een ontvangstbevestiging waarin de bestelling bevestigd wordt.

De maximumtermijn voor de uitvoering van de bestelling (hoogstens 30 kalenderdagen) vangt aan op de datum en het uur van verzending (= DU2) van de e-mail met de initiële aanvraag van de gebruiker. Vanaf dat moment heeft de tweede gerangschikte opdrachtnemer de mogelijkheid om potentiële kandidaten voor te stellen gedurende de volledige looptijd van deze maximumtermijn.

F.2.1. Als tijdens of na deze maximumtermijn blijkt dat de voorgestelde kandidaten geschikt zijn voor de gebruiker, dan bevestigt de gebruiker per e-mail de naam van de weerhouden kandidaten, en dan legt het uitzendbureau deze personen onder contract (zelfs al zijn ze met minder dan het gewenste aantal werknemers dat vermeld staat in de aanvraag).

F.2.2. Als op het einde van de maximumtermijn geen enkele voorgestelde kandidaat geschikt blijkt, dan wordt de bestelling bij de tweede gerangschikte opdrachtnemer ingetrokken.

De verantwoordelijkheid voor de naleving van het cascadesysteem berust volledig bij elke gebruiker. De definitieve deelnameovereenkomst van deze opdracht verplicht de gebruikers om het cascadesysteem toe te passen.

BIJLAGE 4: Opdrachtnemers van de raamovereenkomst

Opdrachtnemers van PERCEEL 1 – (cascade op twee niveaus):

1^{ste} te contacteren uitzendbureau :

RANDSTAD

Elke aanvraag dient gestuurd te worden naar:

bosa@randstadgroup.be via het digitale aanvraagformulier:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLDwxI0AWvcNBarNynU_etauHltdOQ6kjhjIMik-SNw61qA/viewform

Voor alle andere vragen of informatie kunt u contact opnemen met :

Tel : **02 506 63 63** of bosa@randstadgroup.be

Contactgegevens van de helpdesk (24/7):

Tel : **0800/92.576**

- van maandag tot en met vrijdag van 17u30 tot 8u30
- tijdens het weekend en op feestdagen 24 op 24

Contractaanvragen: de gebruiker kan buiten de kantooruren de tewerkstelling van een uitzendkracht van Randstad Group op wie hij reeds een beroep heeft gedaan, doorgeven aan onze 24/7 permanentiedienst. De 24/7 unit maakt een contract op voor de desbetreffende persoon.

Voor alle contractaanvragen (Dimona-aangiftes) stuurt de gebruiker bij voorkeur via **mail** naar onderstaande adressen, zo ontvangt hij ook steeds een bevestiging van uw aanvraag.

Beide adressen samen te gebruiken:

dimona@tempo-team.be en dimona@randstad.be

Klachtenprocedure :

Voor elke klacht, neem contact op met :

Dasha NOWAK - dascha.nowak@randstad.be - +3224728832

Back-up : Katrien CHRISTIANEN - katrien.christianen@tempo-team.be - +3224727083

De procedure verloopt daarbij in verschillende stappen en is beschikbaar op www.randstad.be/nl/klacht.

Contactgegevens voor het digitaal instrument voor informatie-uitwisseling

Om een vlotte administratie te garanderen, stelt Randstad u de *Workaniser/E-solutions* voor. Dit is de internettoepassing voor het online beheren van uw uitzendkrachten.

Meer info :

<https://www.randstad.be/nl/werkgevers/onze-oplossingen/online-tools/workaniser/>

<https://www.tempo-team.be/nl/bedrijven/onze-oplossingen/e-solutions>

Contact : bosa@randstadgroup.be of **02 506 63 63**.

2^{de} te contacteren uitzendbureau :

MANPOWER GROUP

Elke aanvraag dient gestuurd te worden naar :

bosa@manpower.be , met in copie de respectievelijke SPOC's (FR of NL in functie van de aanvraag) :

SPOC FR : Jonathan Penninckx – jonathan.penninckx@manpower.be

SPOC NL : Joke Monnissen – joke.monnissen@manpower.be

Back-up SPOC FR : Aude Bernaerts – aude.bernaerts@manpower.be

Back-up SPOC NL : Tinneke Truyers – tinneke.truyers@manpower.be

De rol van de SPOC's is ervoor te zorgen dat de aanvragen door de toegewijde recruiters worden behandeld en dat de CV's van potentiële kandidaten bij de gebruikers terechtkomen.

Voor nadere informatie of toekomstige samenwerking met MANPOWER kunt u contact opnemen met : jonathan.penninckx@manpower.be - **+32 477 63 64 12**

Contactgegevens van de helpdesk :

Voor dringende vragen, verzoeken, annuleringen of wijzigingen van een contract buiten de kantooruren (tussen 17u en 8u30 – 7d/7), kan contact worden opgenomen met FLEX-TEAM:

Hetzij via volgende link: <https://clients.manpower.be/standby/>

Hetzij via het nummer **02/639.31.75**

Klachtenprocedure :

- **D1** : de federale dienst neemt per e-mail contact op met de SPOC FR (jonathan.penninckx@manpower.be) of de SPOC NL (joke.monnissen@manpower.be),
In geval van afwezigheid van de SPOC gedurende meer dan 48 uur:
Neem per e-mail contact op met de SPOC's die back-up zijn: aude.bernaerts@manpower.be (FR) of tinneke.truyers@manpower.be (NL)
- **D1+ 24 u** : de SPOC FR of NL (of back up in geval van afwezigheid) bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 24 u

- **D1+3** : de SPOC moet binnen 3 werkdagen na de klacht reageren en een oplossing vinden, en zo nodig binnen deze termijn vragen stellen als de aanvraag onduidelijk is of als aanvullende informatie nodig is om het probleem op te lossen. Als voor de oplossing meer dan drie dagen nodig zijn (bv. als een IT-aanpassing nodig is), moet de SPOC zijn contactpersoon bij de betrokken federale dienst op de hoogte brengen en een tijdschema voor de oplossing geven.
- **D1+3+1** : Indien de SPOC (of zijn back up indien van toepassing) niet heeft gereageerd op de klacht of heeft gereageerd op een manier die als onbevredigend of onvolledig wordt beschouwd, zal de contactpersoon voor de betreffende federale dienst zich wenden tot de Group Business Development Manager : Mevrouw Esther Mizrahi - esther.mizrahi@manpower.be
- **D1+3+3** : De Group Business Development Manager heeft 3 dagen om te antwoorden aan de betrokken federale dienst en nog eens 5 werkdagen om de vraag op te lossen. Indien de vraag strategische verbintenissen of bijkomende investeringen vereist, kan de Group Business Development Manager contact opnemen met de heer Sébastien Delfosse, CEO van Manpower, Strategic Sponsor van het programma afgesloten met de federale diensten.

Contactgegevens voor het digitaal instrument voor informatie-uitwisseling:

Contactpersoon : Jonathan Penninck

jonathan.penninckx@manpower.be - +32 477 63 64 12

Opdrachtnemers van PERCEEL 2 - (cascade op twee niveaus) :

1^{ste} te contacteren uitzendbureau :

MANPOWER Group

Elke aanvraag dient gestuurd te worden naar :

bosa@manpower.be , met in copie de respectievelijke SPOC's (FR of NL in functie van de aanvraag) :

SPOC FR : Esther Mizrahi – ester.mizrahi@manpowergroup.be

SPOC NL : Roeland Martens – roeland.martens@manpower.be

Back-up SPOC FR : Aurélie Loute – aurelie.loute@manpower.be

Back-up SPOC NL : Anne-Catherine Versprille – anne-catherine.versprille@manpower.be

De rol van de SPOC's is ervoor te zorgen dat de aanvragen door de toegewijde recruiters worden behandeld en dat de CV's van potentiële kandidaten bij de gebruikers terechtkomen.

Voor nadere informatie of toekomstige samenwerking met MANPOWER kunt u contact opnemen met : jonathan.penninckx@manpower.be - **+32 477 63 64 12**

Contactgegevens van de helpdesk :

Voor dringende vragen, verzoeken, annuleringen of wijzigingen van een contract buiten de kantooruren (tussen 17u en 8u30 – 7d/7), kan contact worden opgenomen met FLEX-TEAM:

Hetzij via volgende link: <https://clients.manpower.be/standby/>

Hetzij via het nummer **02/639.31.75**

Klachtenprocedure :

- **D1** : de federale dienst neemt per e-mail contact op met de SPOC FR (ester.mizrahi@manpowergroup.be) of SPOC NL (roeland.martens@manpower.be),
In geval van afwezigheid van de SPOC gedurende meer dan 48 uur :
Neem per e-mail contact op met de SPOC's die back-up zijn: aurelie.loute@manpower.be (FR) of anne-catherine.versprille@manpower.be (NL)
- **D1+ 24 u** : de SPOC FR of NL (of back up in geval van afwezigheid) bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 24 u
- **D1+3** : de SPOC moet binnen 3 werkdagen na de klacht reageren en een oplossing vinden, en zo nodig binnen deze termijn vragen stellen als de aanvraag onduidelijk is of als aanvullende informatie nodig is om het probleem op te lossen. Als voor de oplossing meer dan 3 dagen nodig zijn (bv. als een IT-aanpassing nodig is), moet de SPOC zijn contactpersoon bij de betrokken federale dienst op de hoogte brengen en een tijdschema voor de oplossing geven.
- **D1+3+1** : Indien de SPOC (of zijn back up indien van toepassing) niet heeft gereageerd op de klacht of heeft gereageerd op een manier die als onbevredigend of onvolledig wordt beschouwd, zal de contactpersoon voor de betreffende federale dienst zich wenden tot de Group Business Development Manager : Mevrouw Esther Mizrahi -

esther.mizrahi@manpower.be of de Director Manpower Belgium, de heer Tony Langone (tony.langone@manpower.be)

- **J1+3+3** : de Group Business Development Manager heeft 3 dagen om te antwoorden aan de betrokken federale dienst en nog eens 5 werkdagen om de vraag op te lossen.
Indien de vraag strategische verbintenissen of bijkomende investeringen vereist, kan de Group Business Development Manager en/of de Director Manpower Belgium contact opnemen met de heer Sébastien Delfosse, CEO van Manpower, Strategic Sponsor van het programma afgesloten met de federale diensten.

Contactgegevens voor het digitaal instrument voor informatie-uitwisseling

Contactpersoon : **Jonathan Penninckx**

jonathan.penninckx@manpower.be - +32 477 63 64 12

2^{de} te contacteren uitzendbureau :

STARTPEOPLE

Elke aanvraag dient gestuurd te worden naar :

public@startpeople.be

03/800.44.45

Voor alle andere vragen of informatie kunt u contact opnemen met :

Valérie CREVIEAUX (FR)

Back-up : Céline ZULIANI (FR)

Sanne DELEU (NL)

Back-up : Els HEIRMAN (NL)

via public@startpeople.be of **03/800.44.45**

Contactgegevens van de helpdesk :

- **Ziektelijn :**

Van maandag t.e.m. vrijdag van 6u tot 20u : **02/431.51.60**

24/24 – 7/7 : sickness@startpeople.be

- **Contract Callcenter buiten de kantooruren :**

Tussen 22u en 6u : **070/233.224**

- **Voor alle andere problemen of vragen tijdens kantooruren (8u30-17u)**

public@startpeople.be of **03/800.44.45**

Klachtenprocedure :

U kunt een klacht indienen via :

<https://www.startpeople.be/nl/contact/klacht-indienen>

Contactpersonen :

- **Valérie CREVIEAUX (FR)**
- **Sanne DELEU (NL)**

Unit Manager : **Véronique TIELEN** : 03/800.40.11 – 0477/59.92.31

Veronique.tielen@startpeople.be

Contactgegevens voor het digitaal instrument voor informatie-uitwisseling

public@startpeople.be

Opdrachtnemer van PERCEEL 3 – verplegend personeel (geen cascade):

Te contacteren uitzendbureau :

TEMPO-TEAM

Elke aanvraag dient gestuurd te worden naar :

medical@randstadgroup.be

Tel: 02/250 32 45

Contactgegevens van de helpdesk (24/7) :

Tel : 0800/92.576

- van maandag tot en met vrijdag van 17u30 tot 8u30
- tijdens het weekend en op feestdagen 24 op 24

Contractaanvragen: de gebruiker kan buiten de kantooruren de tewerkstelling van een uitzendkracht van Randstad Group op wie hij reeds een beroep heeft gedaan, doorgeven aan onze 24/7 permanentiedienst. De 24/7 unit maakt een contract op voor de desbetreffende persoon.

Voor alle contractaanvragen (Dimona-aangiftes) stuurt de gebruiker bij voorkeur via **mail** naar onderstaande adressen, zo ontvangt hij ook steeds een bevestiging van uw aanvraag.

Beide adressen samen te gebruiken:

dimona@tempo-team.be en dimona@randstad.be

Klachtenprocedure :

Voor elke klacht, neem contact op met :

Audrey DE PLAEN - audrey.de.plaen@tempo-team.be - **+3224728820**

Back-up : Katrien CHRISTIANEN - katrien.christianen@tempo-team.be - **+3224727083**

De procedure verloopt daarbij in verschillende stappen en is beschikbaar op www.randstad.be/nl/klacht.

Contactgegevens voor het digitaal instrument voor informatie-uitwisseling

Om een vlotte administratie te garanderen, stelt Tempo-Team u de *Workaniser/E-soluTTions* voor. Dit is de internettoepassing voor het online beheren van uw uitzendkrachten.

Meer info :

<https://www.randstad.be/fr/employeurs/nos-solutions/solutions-en-ligne/workaniser/>

<https://www.tempo-team.be/nl/bedrijven/onze-oplossingen/e-soluttions.>

Contact : bosa@randstadgroup.be of **02 506 63 63**.