

Opleiding : Veiligstellen en beheren van uitbestede servicecontracten

Wettelijk kader, contractualisering, prestatiebewaking

Praktijkcursus - 2d - 14u00 - Ref. EJP

Prijs : 1360 € V.B.



4,8 / 5

Hoe kunnen we onze praktijken op het gebied van dienstverlening verbeteren? Welk type contract moet gekozen worden om prestaties te garanderen? Hoe kan de kwaliteit worden bewaakt en gecontroleerd? Deze training biedt u de essentiële juridische referentiepunten, de sleutels tot het structureren van een geschikt contract en operationele specificaties, en de tools die u nodig hebt om uw dienstverleners effectief te beheren, controleren en evalueren.



Pedagogische doelstellingen

Aan het einde van de training is de deelnemer in staat om:

- ✓ De aankoop van uitbestede diensten veiligstellen door het wettelijke kader en de risico's ervan te begrijpen
- ✓ Effectief contracteren door het juiste type contract te kiezen en de belangrijkste wettelijke verplichtingen op te nemen
- ✓ Dienstverleners beheren en evalueren door controle-instrumenten te implementeren en prestaties en naleving van servicenormen te meten

Doelgroep

Inkopers, managers van algemene diensten of onderhoud, managers van uitbestede diensten, iedereen die betrokken is bij het contracteren, controleren en evalueren van externe aannemers.

Voorafgaande vereisten

Juridische voorkennis is niet vereist. Eerdere ervaring met het werken met dienstverleners is een pluspunt.

DEELNEMERS

Inkopers, managers van algemene diensten of onderhoud, managers van uitbestede diensten, iedereen die betrokken is bij het contracteren, controleren en evalueren van externe aannemers.

VOORAFGAANDE VEREISTEN

Juridische voorkennis is niet vereist. Eerdere ervaring met het werken met dienstverleners is een pluspunt.

VAARDIGHEDEN VAN DE CURSUSLEIDER

De deskundigen die de cursus leiden zijn specialisten op het betreffende vakgebied. Zij werden geselecteerd door onze pedagogische teams zowel om hun vakkennis als hun pedagogische vaardigheden voor elke cursus die zij geven. Zij hebben minstens vijf tot tien jaar ervaring in hun vakgebied en oefenen of oefenden verantwoordelijke bedrijfsfuncties uit.

BEOORDELINGSMODALITEITEN

De cursusleider beoordeelt de pedagogische vooruitgang van de deelnemer gedurende de gehele cursus aan de hand van meerkeuzevragen, praktijksituaties, praktische opdrachten, ... De deelnemer legt ook van tevoren en naderhand een test af ter bevestiging van de verworven kennis.

Praktische modaliteiten

Oefening

Études de cas guidées, exercices d'analyse et d'application.

Leer methodes

Actieve, participatieve onderwijsmethoden... Gestructureerde bijdragen ondersteund door voorbeelden uit de praktijk

Opleidingsprogramma

1 De uitdagingen en doelstellingen van uitbestede dienstverlening identificeren

- De economische en organisatorische context van outsourcing analyseren
- De verschillende vormen van onderaanneming en hun impact op de koper identificeren
- De operationele en juridische risico's van uitbestede diensten identificeren

Casestudy

De voordelen, risico's en gevolgen van het gebruik van een serviceprovider voor de organisatie identificeren.

2 Inzicht in het toepasselijke wettelijke kader

- Onderaanneming definiëren in de zin van de wet
- Maak onderscheid tussen de respectieve verantwoordelijkheden van de betrokken partijen: opdrachtgever, onderaannemer, medecontractant, enz.
- Risicovolle situaties opsporen: onderhandelen, illegale uitlening van arbeidskrachten, verborgen werk, enz.
- Toepassing van de verplichtingen met betrekking tot het preventieplan en gedetacheerde werknemers

Casestudy

Essentiële wettelijke verplichtingen identificeren

3 Een contract formaliseren om prestaties te garanderen

- Onderscheid maken tussen de verschillende soorten contracten
- De specificaties structureren
- Stel de essentiële clausules op: doel, serviceniveau, indicatoren, verantwoordelijkheden, aanvullende documenten, enz.

Praktisch werk

De belangrijkste clausules van een servicecontract opstellen en structureren. De bijbehorende specificaties invullen, inclusief operationele vereisten en monitoringindicatoren.

PEDAGOGISCHE EN TECHNISCHE MIDDELEN

- De gebruikte pedagogische middelen en cursusmethoden zijn voornamelijk: audiovisuele hulpmiddelen, documentatie en cursusmateriaal, praktische oefeningen en correcties van de oefeningen voor praktijkstages, casestudies of reële voorbeelden voor de seminars.
- Na afloop van de stages of seminars verstrekt ORSYS de deelnemers een evaluatievragenlijst over de cursus die vervolgens door onze pedagogische teams wordt geanalyseerd.
- Na afloop van de cursus wordt een presentielijst per halve dag verstrekt, evenals een verklaring van de afronding van de cursus indien de stagiair alle sessies heeft bijgewoond.

TOEGANGSMODALITEITEN EN TERMIJNEN

De inschrijving dient 24 uur voor aanvang van de cursus plaatsgevonden te hebben.

TOEGANKELIJKHEID VOOR MINDERVALIDEN

Is voor u speciale toegankelijkheid vereist? Neem contact op met mevr. FOSSE, contactpersoon voor mindervaliden, via het adres psh-accueil@ORSYS.fr om uw verzoek en de haalbaarheid daarvan zo goed mogelijk te bestuderen.

4 Een effectieve contractuele relatie met dienstverleners implementeren

- Communicatie en coördinatie met de serviceprovider organiseren
- Implementeer bewakingstools: dashboard, prestatieoverzicht, rapporten, enz.
- Controlevergaderingen sturen en afwijkingen beheren

Praktisch werk

Een plan opstellen voor het bewaken en beheren van een serviceproviderrelatie

5 Diensten controleren en accepteren

- Controleer of de service voldoet aan het contract
- De regels voor het accepteren en verwijderen van reserveringen toepassen
- Acceptatie documenteren en afwijkingen formaliseren
- Garanties bewaken en contractafsluiting organiseren

Casestudy

Acceptatie van een service met afwijkingen: afwijkingen identificeren, corrigerende maatregelen nemen en voorbehouden verwijderen

6 Prestaties evalueren en het beheer van serviceproviders verbeteren

- Bepaal de relevante beoordelingscriteria, indicatoren en drempelwaarden
- Audits, beoordelingen en actieplannen uitvoeren
- Profiteer van de resultaten om het inkoopproces en de relaties met leveranciers te verbeteren
- Een kwaliteitsborgingsplan opstellen dat is afgestemd op het type dienst dat wordt geleverd

Casestudy

Een evaluatierooster voor serviceproviders en een verbeteringsplan opstellen op basis van prestatie- en nalevingsindicatoren