

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage F Service Level Agreement (SLA) Inhuur tot en met functieschaal 7

Aanbestedingsnummer: EA2019002

Vertrouwelijk

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden dan het indienen van een inschrijving voor deze aanbesteding.

Versie en status: Herziene versie nota 2
Auteur: HR&F/ICM
Datum: 09-12-2019
Geldig tot: 15-04-2024



voor het leven
Sociale Verzekeringsbank

Documentbeheer

Goedkeuring

	Sociale Verzekeringsbank	[Opdrachtnemer]
Naam		
Functie		
Paraaf		
Datum		

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	4
1.1.	ALGEMEEN	4
1.2.	RELATIE TOT DE RAAMOVEREENKOMST	4
2.	DIENTSTVERLENING	5
2.1.	SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING	5
2.2.	PROCES DIENSTVERLENING	5
2.3.	ONDERSTEUNENDE DIENSTEN	5
2.4.	MANAGEMENTRAPPORTAGE	5
2.5.	CONTRACTIMPLEMENTATIE	8
2.6.	EXIT/RETRANSITIE	8
2.7.	RANDVOORWAARDEN	8
3.	SERVICE LEVELS	9
3.1.	KPI VOOR PERCEEL 1 EN 2	9
3.2.	KPI UITSLUITEND VOOR PERCEEL 1.....	10
3.3.	BEOORDELING EN MAATREGELEN	11
4.	GOVERNANCE EN SLM	12
4.1.	COMMUNICATIE-, OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR	12
4.2.	OVERIGE COMMUNICATIE	13
4.3.	ESCALATIEMODEL.....	13
4.4.	BEOORDELING	13

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Het Service Level Agreement Inhuur Flexibele arbeidskrachten tot en met schaal 7 bevat de beschrijving van de overeengekomen prestatie, de bijbehorende verdeling van verantwoordelijkheden, de werkafspraken en de geldende dienstenniveaus.

1.2. Relatie tot de Raamovereenkomst

Het SLA is integraal onderdeel van de Raamovereenkomst voor Inhuur Flexibele arbeidskrachten tot en met schaal 7.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

2. Dienstverlening

2.1. Scope van de dienstverlening

Deze paragraaf zal bij het definitief maken van het SLA op basis van de aanbestedingsstukken ingevuld worden.

2.2. Proces dienstverlening

Deze paragraaf zal bij het definitief maken van het SLA op basis van de aanbestedingsstukken ingevuld worden.

2.3. Ondersteunende diensten

Deze paragraaf zal bij het definitief maken van het SLA op basis van de aanbestedingsstukken ingevuld worden.

2.4. Managementrapportage

De SVB wenst door middel van managementrapportages inzicht te krijgen in trends en mogelijke problemen. De rapportage is daarmee een belangrijk stuurmechanisme. Om goed te kunnen sturen, is het van belang dat er regelmatig ook op andere signalen extra inzicht kan worden geleverd. [Opdrachtnemer] zal daarom, waar gewenst en in goed overleg (bijvoorbeeld op basis van een voorbeeldrapportage) te beginnen gedurende de implementatieperiode, de rapportage uitbreiden met andere overzichten en/of aan te passen zonder aanvullende kosten voor de SVB.

De financiële informatie die Opdrachtgever minimaal terug wil zien in de managementrapportages zijn (waar mogelijk en relevant met vermelding van doorlooptijden en uitgesplitst naar directie, locatie, Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB), leeftijdscategorie, opleidingsniveau en fase).

Rapportages worden binnen 15 werkdagen na het einde van iedere periode aan de SVB digitaal aangeleverd met toevoeging van de betreffende peildatum. Dit geldt zowel voor de maand, tertiaal- als de jaarrapportage. De rapportage dient aangeleverd te worden op het volgende e-mail adres: contractmanagement@svb.nl en hr@svb.nl.

2.4.1. Managementrapportage voor perceel 1

- Maandelijks managementrapportage ten behoeve van operationeel overleg:
 - Informatie in één overzicht over gehele funnel en instroom, hierbij kan in ieder geval gedacht worden aan:
 - Aantal ontvangen Opdrachten tot werving van vacatures, fte en Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB),
 - Aantal aangeleverde Kandidaten/koppen per Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB)),
 - Aantal Kandidaten/koppen per Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB) die door de SVB uitgenodigd zijn voor gesprek,
 - Aantal teruggetrokken Kandidaten/koppen per directie inclusief reden (bijvoorbeeld: de procedure tot selectiegesprek duurt te lang, functie of werkplek is niet aantrekkelijk, te weinig groei en carrière mogelijkheden, te grote impact verwacht op work-life-balance, geen vertrouwen in leidinggevende, andere baan gevonden die meer contractuele en financiële zekerheid biedt):
 - tijdens brief-cv-selectie fase;

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- tijdens selectiegespreksfase, en
 - Aantal gestarte Kandidaten/koppen en fte per inclusief het door de SVB toegekende personeelsnummer.
- Informatie in één overzicht over verblijf van Flexibele arbeidskrachten op basis van het door SVB toegekende personeelsnummer, hierbij kan in ieder geval gedacht worden aan:
 - Duur inzet in gewerkte uren en looptijd inclusief startdatum inzet en dan geldende einddatum (initieel, bij tussentijdse opzegging, na verlenging),
 - Gefactureerde uren inclusief budgetnummer en Locatie,
 - Gefactureerde kosten inclusief budgetnummer en Locatie,
 - Verzuimcijfers (inclusief 12-maandsgemiddelde, inclusief zwangerschaps-gerelateerd verzuim en exclusief zwangerschapsverlof): verzuimduur en verzuimfrequentie,
 - Overzicht uitgangspunten en aannames voor werkbare dagen, ziekte dagen en leeglooptijden,
 - Fase Flexibele arbeidskracht inclusief data dat fase wijzigt (inclusief wel/geen uitzendbeding, aantal contracten in de verschillende fasen en relevante data i.v.m. einde Nadere Overeenkomst),
 - Salarisschaal en salaristrede zoals gehanteerd bij inlener,
 - opgebouwde transitievergoeding, investeringen die in mindering gebracht kunnen worden op de transitievergoeding,
 - Opdrachtgeverstarief, en
 - Bruto uurloon Flexibele arbeidskracht.
- Informatie over uitstroom van Flexibele arbeidskrachten op basis van het door de SVB toegekende personeelsnummer, hierbij kan in ieder geval gedacht worden aan:
 - Betaalde transitievergoeding,
 - Reden van uitstroom per Functiegroep inclusief reden van uitstroom (bijvoorbeeld: functie of werkplek is niet aantrekkelijk, te weinig groei en carrière mogelijkheden, te grote impact verwacht op work-life-balance, stress, te weinig gevoel van waardering/erkenning, te weinig begeleiding/coaching op het werk, geen vertrouwen in leidinggevende, ziekte, andere baan gevonden die meer contractuele en financiële zekerheid biedt), en
 - Duur van inzet in gewerkte uren en looptijd van de Nadere Overeenkomst bij uitstroom.
- Managementrapportage in één overzicht per Tertaal ten behoeve van het tactisch overleg, hierbij kan in ieder geval gedacht worden aan:
 - Instroom SVB-breed per maand: aantal Kandidaten/koppen per directie (budgetnummer), Locatie en Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB),
 - Verblijf SVB-breed van Flexibele arbeidskrachten in weken: aantal per directie (budgetnummer), Locatie, Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB) en fase,
 - Uitstroom SVB-breed per maand: aantal per directie (budgetnummer), Locatie, Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB) en reden uitstroom (bijvoorbeeld: functie of werkplek is niet aantrekkelijk, te weinig groei en carrière mogelijkheden, te grote impact verwacht op work-life-balance, stress, te weinig gevoel van waardering/erkenning, te weinig begeleiding/coaching op het werk, geen vertrouwen in

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- leidinggevende, ziekte, andere baan gevonden die meer contractuele en financiële zekerheid biedt),
 - Verzuimcijfers (inclusief 12-maandsgemiddelde, inclusief zwangerschapsgelateerd verzuim en exclusief zwangerschapsverlof): verzuimduur en verzuimfrequentie,
 - KPI's, en
 - Omzet per maand (excl. BTW) per directie (budgetnummer) en per perceel.
- Jaarlijkse rapportage ten behoeve van strategisch overleg, hierbij kan in ieder geval gedacht worden aan:
 - Cumulatief van tertaal rapportages,
 - Trends uit de overeenkomst, en
 - Aanbevelingen.

2.4.2. Managementrapportage voor perceel 2

- Maandelijks managementrapportage ten behoeve van operationeel overleg, hierbij kan in ieder geval gedacht worden aan:
 - Overzicht van alle ingezette Flexibele arbeidskrachten (betreft alle Flexibele arbeidskrachten die in betreffende maand een lopende Nadere Overeenkomst hebben gehad en voor zover aanwezig ook Flexibele arbeidskrachten die in de betreffende maand gewerkte uren hebben):
 - Dossiernummer,
 - Referentienummer Nadere Overeenkomst (op basis van formaat SVB),
 - Personeelnummer dat door de SVB is toegekend,
 - Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB) of opdrachtomschrijving,
 - Organisatieonderdeel SVB, directie en Locatie,
 - Startdatum opdracht en geldende einddatum (initieel, bij verlenging, maximaal),
 - Aantal uren per week (conform NOK),
 - Tarief (per uur/maand/vast), en
 - Geldende einddatum (initiele einddatum; einddatum bij tussentijdse opzegging; einddatum na verlenging).
- Managementrapportage per Tertaal ten behoeve van het tactisch overleg herleidbaar voor waar dat relevant is naar het door de SVB toegekende personeelsnummer, hierbij kan in ieder geval gedacht worden aan:
 - Beschrijving van de risico's die opdrachtnemer signaleert en issues die spelen m.b.t. de uitvoering van zowel de Raamovereenkomst als de Nadere Overeenkomsten. Risico's/issues omtrent de NOK's dienen gespecificeerd te zijn naar referentienummer van de betreffende NOK.
 - Rapportage op detailniveau m.b.t. de volgende onderdelen:
 - Aantal ontvangen Opdrachten tot werving van vacatures, fte en Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB),
 - Aantal aangeleverde Kandidaten/koppen per Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB)),

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- Aantal Kandidaten/koppen per Functiegroep (conform functiegebouw van de SVB) die door de SVB uitgenodigd zijn voor gesprek,
- Aantal teruggetrokken Kandidaten/koppen per directie inclusief reden (bijvoorbeeld: de procedure tot selectiegesprek duurt te lang, functie of werkplek is niet aantrekkelijk, te weinig groei en carrièremogelijkheden, te grote impact verwacht op work-life-balance, geen vertrouwen in leidinggevende, andere baan gevonden die meer contractuele en financiële zekerheid biedt):
 - tijdens brief-cv-selectie fase;
 - tijdens selectiegespreksfase, en
- Aantal gestarte Kandidaten/koppen en fte per inclusief het door de SVB toegekende personeelsnummer.
- Type Flexibele arbeidskracht/doorleenconstructie (zzp'er, Leverancier-zzp'er of leverancier-eigen medewerker),
- Naam leverancier (indien sprake van),
- Locatie,
- Functiegroep (conform functiegebouw SVB),
- VOG-verklaring aanwezig bij start opdracht (ja/nee),
- Totaalomzet bestaande uit kosten Flexibele arbeidskrachten en opslagtariet, uitgesplitst naar SVB-onderdeel, en
- Overzicht KPI's, zowel resultaat in percentage als onderliggende benodigde data.
- Jaarlijkse rapportage ten behoeve van strategisch overleg, hierbij kan in ieder geval gedacht worden aan:
 - Cumulatief van tertaal rapportages,
 - Trends uit de overeenkomst, en
 - Aanbevelingen.

2.5. Contractimplementatie

Beschrijving procesafspraken bij contractimplementatie.

2.6. Exit/retransitie

Beschrijving procesafspraken bij exit/retransitie.

2.7. Randvoorwaarden

Beschrijving randvoorwaarden rond dienstverlening.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

3. Service levels

Dit hoofdstuk beschrijft op basis van Key Performance Indicators (KPI's) het niveau van dienstverlening dat [Opdrachtnemer] en de SVB met elkaar overeenkomen. Indien [Opdrachtnemer] bij het uitvoeren van de dienstverlening tekortschiet, is het gestelde in de Overeenkomst van toepassing.

3.1. KPI voor perceel 1 en 2

Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit en kwantiteit aangeleverde Kandidaten
Prestatie ¹	[Opdrachtnemer] levert tijdig, kwalitatief voldoende en kwantitatief voldoende Kandidaten aan ten behoeve van de nadere selectie door de SVB.
Norm	[Opdrachtnemer] levert per Tertaal op 90 % van alle Opdrachten tot werving tijdig, kwalitatief voldoende en kwantitatief voldoende Kandidaten aan ten behoeve van de nadere selectie door de SVB.
Meetmethodiek	De eisen aan tijdigheid, kwaliteit en kwantiteit worden per Opdracht tot werving gesteld binnen de kaders van de overeenkomst het beschrijvend document. Per Opdracht tot werving wordt door de SVB bepaald of de prestatie is gerealiseerd. Indien een Opdracht tot werving een groepsgewijze werving betreft wordt deze Opdracht tot werving pro rato zwaarder meegewogen met betrekking tot de meting van de prestatie. De gemeten prestaties worden door [Opdrachtnemer] verwerkt in een overzicht dat is opgenomen in de managementrapportage.

Kritische Prestatie Indicator	Starten van geselecteerde Kandidaten
Prestatie	Kandidaten die door de SVB zijn geselecteerd starten daadwerkelijk.
Norm	Per Tertaal start 95 % van alle Kandidaten die door de SVB zijn geselecteerd daadwerkelijk aan de Nadere Overeenkomst bij de SVB.
Meetmethodiek	[Opdrachtnemer] registreert bij iedere Kandidaat die aangeleverd wordt: - De SVB nodigt Kandidaat na aanlevering wel/niet uit voor verdere selectieprocedure: - Indien selectieprocedure niet voortgezet wordt: [Opdrachtnemer] vermeldt de reden hiervan; - Indien Kandidaat wel uitgenodigd wordt voor een gesprek en niet geselecteerd wordt om te starten: [Opdrachtnemer] vermeldt de reden hiervan; - Indien de SVB de Kandidaat geselecteerd heeft om te starten aan een Nadere Overeenkomst bij de SVB: [Opdrachtnemer]

¹ De eisen aan tijdigheid, kwantiteit en kwaliteit worden bij implementatie van het SLA met opdrachtnemer nader uitgewerkt.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

	vermeldt of Kandidaat daadwerkelijk gestart is bij de SVB en: ○ Zo nee: de reden dat deze Kandidaat niet gestart is bij de SVB (bijvoorbeeld: de procedure tot selectiegesprek duurt te lang, functie of werkplek is niet aantrekkelijk, te weinig groei en carrière mogelijkheden, te grote impact verwacht op work-life-balance, geen vertrouwen in leidinggevende, andere baan gevonden die meer contractuele en financiële zekerheid biedt); ○ Zo ja: de startdatum van de betreffende Kandidaat. Ten behoeve van de beoordeling wordt bovenstaande informatie verwerkt in een overzicht dat is opgenomen in de managementrapportage.
--	--

3.2. KPI uitsluitend voor perceel 1

Kritische Prestatie Indicator	Minimaliseren Ongewenste uitstroom van Flexibele arbeidskrachten
Prestatie	Flexibele arbeidskrachten bij de SVB blijven bij de SVB zolang de SVB dat wenst.
Norm	Per Tertaal stroomt minder dan 3,0 % van de zittende populatie van Flexibele arbeidskrachten ongewenst uit.
Meetmethodiek	De SVB registreert de uitstroom die naar het oordeel van de SVB ongewenst is vanuit het perspectief van de SVB en relateert dit aan het gemiddelde aantal werkende Flexibele arbeidskrachten in een Tertaal. Hierbij zal ook de reden van de ongewenste uitstroom worden vastgelegd (bijvoorbeeld: functie of werkplek is niet aantrekkelijk, te weinig groei en carrière mogelijkheden, te grote impact verwacht op work-life-balance, stress, te weinig gevoel van waardering/erkenning, te weinig begeleiding/coaching op het werk, geen vertrouwen in leidinggevende, ziekte, andere baan gevonden die meer contractuele en financiële zekerheid biedt). [Opdrachtnemer] verwerkt bovenstaande informatie in een overzicht dat is opgenomen in de managementrapportage.

Kritische Prestatie Indicator	Minimaliseren ziekteverzuim
Prestatie	Flexibele arbeidskrachten bij de SVB hebben een zo laag mogelijk ziekteverzuim.
Norm	Per Tertaal vullen Flexibele arbeidskrachten minder dan 4,1 % van hun contracturen niet in vanwege ziekteverzuim.
Meetmethodiek	Per Tertaal registreert [Opdrachtnemer] per Flexibele arbeidskracht ziekteverzuim en contracturen. [Opdrachtnemer] verwerkt bovenstaande informatie in een overzicht dat is opgenomen in de managementrapportage.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

3.3. Beoordeling en maatregelen

Indien [Opdrachtnemer] één van deze normen niet realiseert zal [Opdrachtnemer] binnen 15 werkdagen na afsluiting van de betreffende maand een verbeterplan opstellen en dit bespreken met de SVB. Het verbeterplan bevat in ieder geval een duidelijke beschrijving van de voorgenomen verbetering en van de wijze waarop aangetoond wordt dat de voorgenomen verbetering is doorgevoerd conform afspraken. Na goedkeuring van het genoemde verbeterplan door de SVB zal [Opdrachtnemer] het verbeterplan uitvoeren. Na doorvoering van de verbeteringen dient het resultaat ter goedkeuring aan de SVB worden voorgelegd.

Aangezien het belang van een goede samenwerking is het primaire uitgangspunt dat de SVB en [Opdrachtnemer] proactief, open, volledig, transparant en constructief met elkaar omgaan.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

4. Governance en SLM

4.1. Communicatie-, overleg- en besluitvormingsstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over Inhuur Flexibele arbeidskrachten tot en met schaal 7 doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overlegstructuur met bijbehorende communicatiematrix vastgesteld. Deze afspraken over communicatie-, overleg- en besluitvormingsstructuur worden voor beide percelen gelijkvormig ingericht.

Tabel 1 Overlegstructuur

Soort overleg	SVB bevoegd	Opdrachtnemer bevoegd	Frequentie
Operationeel	Manager HR Recruitment Center	Operationeel manager	Maandelijks
Tactisch	Gedelegeerd contracteigenaar	Accountmanager	Per tertaal
Strategisch	Contracteigenaar	Commercieel directeur	Jaarlijks

Algemeen:

- [Opdrachtnemer] is telefonisch voor de SVB bereikbaar op werkdagen van vanaf 08.00 uur tot 17.00 uur.
- [Opdrachtnemer] beschikt over een klachtenprocedure.
- SVB stelt gespreksverslagen op en past de contractdocumenten (bijvoorbeeld: contract, DAP, SLA) aan.

Operationeel overleg:

- Deelnemers SVB: manager HR Recruitment Center en contractmanager
- Deelnemers Opdrachtnemer: operationeel manager
- Agenda:
 - Dienstverlening
 - Knelpunten en incidenten (ook zaken uit decentraal overleg)
 - Werkafspraken
 - Verbeteracties
 - Agendapunten ten behoeve van tactisch overleg

Tactisch overleg:

- Deelnemers SVB: gedelegeerd contracteigenaar en contractmanager
- Deelnemers Opdrachtnemer: accountmanager en operationeel manager
- Agenda:
 - Agendapunten ten behoeve van tactisch overleg
 - Managementrapportage over dienstverlening, financiële prestatie, PI's en KPI's
 - Dienstverlening
 - Verbeteracties
 - Knelpunten en incidenten
 - Indexering

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- Agendapunten vanuit het operationeel overleg
- Agendapunten ten behoeve van het strategisch overleg
- Inschrijver informeert de (contractmanager van de) Opdrachtgever proactief over effecten van wijzigende wet- en regelgeving en andere ontwikkelingen met betrekking tot rechten en plichten van Flexibele arbeidskrachten die relevant zijn voor de Raamovereenkomst. Indien mogelijk worden deze besproken tijdens het regulier tactisch overleg. Indien meer haast geboden is zal [Opdrachtnemer] initiatief nemen om een extra overleg op tactisch niveau in te plannen.

Strategisch overleg:

- Deelnemers SVB: contracteigenaar, gedelegeerd contracteigenaar en contractmanager
- Deelnemers Opdrachtnemer: accountmanager en commercieel directeur
- Agenda:
 - Strategische ontwikkelingen bij SVB, [Opdrachtnemer] en markt
 - Evaluatie van de samenwerking
 - Evaluatie dienstverlening
 - Knelpunten en incidenten
 - Verbeteracties
 - Contractwijzigingen
 - Doorgaan, verlengen en/of beëindigen
 - Agenda punten vanuit het tactisch overleg

4.2. Overige communicatie

De HR-adviseur van een SVB-locatie en de Vestigingsmanager van een vestiging van [Opdrachtnemer] kunnen overleg plannen om specifieke zaken die voor een bepaalde locatie van de SVB te bespreken. Deze overleggen kunnen input vormen voor het eerder beschreven operationeel overleg.

4.3. Escalatiemodel

Indien er incidenten, knelpunten en/of klachten zijn over de SVB of over [Opdrachtnemer] dan dienen deze in eerste instantie op operationeel niveau opgelost te worden. In geval dat de klachten binnen de daarvoor afgesproken termijn op operationeel niveau niet opgelost worden kan geëscaleerd worden naar het volgende niveau, te weten tactisch. Indien op tactisch niveau binnen de daarvoor afgesproken termijn geen oplossing bereikt wordt dan kan geëscaleerd worden naar het strategisch niveau.

4.4. Beoordeling

In het SLA is geen bonus-/malusregeling opgenomen.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB