

SERVICE LEVEL AGREEMENT

**VOOR HET BESCHIKBAARSTELLEN VAN FLEXIBELE
ARBEIDSKRACHTEN DOOR LEVERANCIER
TEN BEHOEVE VAN AREA REINIGING.**

CONCEPT

Looptijd SLA : 01-01-2022 tot en met 31-12-2024
Datum overeenkomst :
Status : Concept
Versie : 0.1

Handtekening voor akkoord.			
AREA Reiniging NV	mevrouw drs. A.F. Groenewold	datum	handtekening
LEVERANCIER	naam	datum	handtekening

Inhoud

Inhoud

1.	Definitie	4
2.	Beheer van deze overeenkomst.....	4
3.	Wijzigingsoverzicht document	4
4.	Verzendlijst.	4
5.	Context	4
6.	De overeengekomen dienstverlening	5
6.1	Overzicht dienstverlening	5
6.2	Prognose.....	5
6.3	Uren afname AREA Reiniging.	5
7.	Kwaliteit van Dienstverlening.	5
7.2	Leveringsbetrouwbaarheid.....	6
7.3	Reguliere werkuren.....	6
7.4	Overwerkuren.....	6
7.5	Toeslaguren.	6
8.	Inlenersvergoeding.....	6
9.	Aanvraag en Leveringsproces.	7
10.	Standplaatsbepaling.....	7
11.	Relatiebeheer.....	8
12.	Communicatieschema.	8
13.	Beschikbaarheid en Openingstijden LEVERANCIER.	9
14.	Rapportage	9
14.1	LEVERANCIER Rapportages.....	9
14.2	Standaard rapportages LEVERANCIER.....	9
14.3	Gewenste rapportage t.b.v. AREA.....	9
14.4	Kostenbesparing & Productiviteit.	9
14.5	Rapportage leveringsbetrouwbaarheid.....	9
14.6	Rapportage Woon – Werkverkeer.	9
14.7	Rapportagewensen locatie- en teamleiders.	9
15.	BIJLAGEN SLA Rapportage. (voorbeelden en suggesties)	10
15.1	Calamiteitenoverzicht	10
15.2	Belangrijkste Performance Indicatoren. (KPI's)	10
15.3	Rapportage LEVERANCIER	11

1. Definitie

Het Service Level Agreement (SLA) bevat alle afspraken in relatie tot de overeenkomst van het beschikbaarstellen van flexibele arbeidskrachten, waarop de door LEVERANCIER geleverde dienstverlening kan worden beoordeeld en gemeten.

Het SLA is bedoeld om gedurende de contractperiode alle werkafspraken en procedures, zoals ondermeer vastgelegd in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), op basis van reguliere overleggen en periodieke rapportages te kunnen beoordelen en waar nodig bij te kunnen sturen of corrigerende maatregelen te kunnen nemen.

2. Beheer van deze overeenkomst

Deze overeenkomst wordt beheerd door AREA Reiniging – HR Manager.

Op het document vindt tevens een jaarlijkse review plaats, geïnitieerd vanuit LEVERANCIER tussen AREA P&O en LEVERANCIER. Na deze review vindt een herziening van het document plaats. Voor elk kalenderjaar wordt gestart met verhoogd versienummer.

3. Wijzigingsoverzicht document

Versie	Datum	Wijziging	Auteur
0.1	Juni 2022	Concept.	René van Zwol.

4. Verzendlijst.

AREA Reiniging:

Naam	Functie
Mw. drs. A.F Groenewold	Directeur AREA Reiniging.
Dhr. W. Hofstra	HR Manager AREA Reiniging.
Dhr. S. Kruitwagen	Manager operations

LEVERANCIER:

Naam	Functie
------	---------

5. Context

Het beschikbaar stellen van de gewenste medewerkers gebeurt volgens de contractuele overeenkomst op basis van een inspanningsverplichting door LEVERANCIER.

Echter, zodra de medewerkers hun werkzaamheden aanvangen is er sprake van een resultaatverplichting. Alleen dan worden doelstellingen haalbaar en uitgangspunten waargemaakt.

Om de doelstelling en uitgangspunten tastbaar te maken beschrijft het SLA hoe de kwaliteit van dienstverlening, in de vorm van het beschikbaar stellen van flexibele arbeidskrachten, specifiek en meetbaar wordt gemaakt.

6. De overeengekomen dienstverlening

6.1 Overzicht dienstverlening

LEVERANCIER levert de volgende categorieën flexibele arbeidskrachten:

FUNCTIE	Schaal		FUNCTIE	Schaal
Chauffeur	A		Chauffeur	B / C
Medewerker reiniging	A		Medewerker reiniging	B / C
Milieustraat medewerker	A		Milieustraat medewerker	B / C
Belader	A		Belader	B / C
Kantoorpersoneel	A		Kantoorpersoneel	B / C
Vakantiekrachten	A			

Om de prestaties van LEVERANCIER meetbaar en bestuurbaar te maken levert AREA jaarlijks op basis van een prognose, en als bijlage bij het SLA voor het komende jaar, een overzicht met de verwachte inzet.

De prognose wordt jaarlijks per 1 januari vastgesteld en de rapportages worden op deze prognose gebaseerd.

6.2 Prognose

6.4.2 Uitvoering	inzet uren	
Standplaats/vertrekpunt Emmen	41400	inzet in Emmen en Coevorden gemeentelijk en Zakelijk afvalinzameling, reiniging, milieustraten, transport
Standplaats Hoogeveen	9500	inzet in Hoogeveen voor gemeentelijk en Zakelijk afvalinzameling, reiniging, milieustraten, transport
Standplaats Oldambt	600	Huisvuilinzameling met zijladers
Ondersteuning		
kantoorpersoneel Emmen	6000	Ter ondersteuning administratief proces
Totaal	57500	

6.3 Uren afname AREA Reiniging.

AREA heeft als geprognostiseerd doel maximaal 57.000 manuren / 6333 mandagen per jaar van LEVERANCIER af te nemen, gebaseerd op de bovenstaande functiecategorieën.

Er is geen boeteclausule van toepassing indien AREA jaarlijks minder uren af neemt.

7. Kwaliteit van Dienstverlening.

In overleg met AREA maakt DIENSTVERLENER een opleidingsplan dat wordt goedgekeurd door AREA.

Area acht ten aanzien van de kwaliteit van de voorgestelde medewerker een zekere basiskennis en ervaring noodzakelijk in relatie tot het gewenste opleidingsplan.

AREA verzorgt de opleiding van medewerkers betreffende specifieke voertuigkennis in het kader van “training on the job” en stelt voertuigen, instructeurs en inwerkplekken ter beschikking. Dit heeft met name betrekking op zijlader, kolkenzuiger, portaalwagen, containerauto, veegmachine en overige specifieke voertuigen.

Echter, om te voorkomen dat Dienstverlener volledig ongeschoold personeel inzet voor bedoelde functies in relatie tot “Training on the Job” en de inspanning en opleidingstijd onevenredig groot wordt ten opzichte van de gevraagde functie, stelt Area een maximum opleidingstijd van 5 werkdagen als voldoende.

De beperkte duur van 5 werkdagen geldt óók voor de opleiding tot medewerker milieustraten.

De kosten van de opleidingen, zoals uren, instructeurs, het niet inzetbaar zijn van materieel e.d. worden door de DIENSTVERLENER gedragen.

7.2 Leveringsbetrouwbaarheid.

LEVERANCIER garandeert volgens contract een leveringsbetrouwbaarheid van 98 procent op beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel.

Volgens prognose levert LEVERANCIER 57.000 uur per jaar in 6333 Mandagen.

Dit betekent dat LEVERANCIER, om de betrouwbaarheid van levering volgens het contract te garanderen, voor 2022 een uitval kan hebben van:

- 2% = 126 mandagen per jaar.
- Per maand = 10,5 mandagen per maand.

Onder uitval wordt verstaan:

- Niet leveren van gevraagde medewerker op afgesproken datum en tijd.
- Medewerkers die niet komen opdagen.
- Ziekte of anderszins afmelden kort voor of kort na aanvang van de werkzaamheden.
- Niet functioneren van een medewerker binnen een halve werkdag (gedefinieerd als 4 werkuren).
- Aangeboden medewerkers welke gedurende "Training on the Job" als niet voldoende gekwalificeerd worden beschouwd en vervangen moeten worden.

7.3 Reguliere werkuren.

Onder reguliere werkuren wordt verstaan de werktijden van maandag tot en met zaterdag , tussen 06.00 en 22.00 uur, met uitzondering van in Nederland algemeen erkende feestdagen.

7.4 Overwerkuren.

Als een medewerker wordt ingeroosterd is voorafgaand duidelijk wat de vastgestelde arbeidstijd per week is. Werkt de medewerker in opdracht van Area Reiniging in een week meer uren dan ingeroosterd dan is er sprake van overwerk

Overwerkuren zijn dus die gewerkte uren welke bovenop de ingeroosterde uren komen en worden volgens de CAO regeling uitbetaald.

7.5 Toeslaguren.

Toeslaguren, zijn uren die niet als overwerkuren worden aangemerkt en buiten de reguliere werkuren vallen. Bijvoorbeeld een "extra dienst" op zondag werken en niet als overwerk wordt beschouwd.

8. Inlenersvergoeding.

LEVERANCIER medewerkers worden bij aanvang ingeschaald in de AREA salarisschalen B0 t/m B2 of D0 t/m D2. (onder voorbehoud)

Als een medewerker hoger ingeschaald moet worden overlegt LEVERANCIER met de locatielider.

De locatielider bepaalt of betreffende medewerker onder de salarisvoorwaarden kan worden ingezet.

De LEVERANCIER medewerker ontvangt telkens na een jaar, na start als uitzendkracht bij AREA, een periodieke verhoging bij goed functioneren.

9. Aanvraag en Leveringsproces.

Het aanvraag en leverproces is als volgt beschreven:

Periodiek

1. Een maal per jaar levert AREA Reiniging vanuit het hoofdkantoor in Emmen een geconsolideerd overzicht aan van de te verwachten inzet van LEVERANCIER.
2. Gespecificeerd naar Functies, uren en doorlooptijd.
3. Een maal per kwartaal kan AREA Reiniging het jaaroverzicht voor het komende kwartaal naar boven of beneden bijstellen.

Structureel:

1. Wekelijks levert AREA op **woensdag** voor elke locatie, een WEEKPLANNING op voor de komende week met daarin de gevraagde inzet.
2. Gespecificeerd op: Functie, aantal uren en verwachte doorlooptijd.
3. De volgende werkdag – **donderdag** – ontvangt AREA de weekplanning per locatie retour, aangevuld met de relevante personeelsgegevens.

Dagelijks:

1. Dagmutaties op de weekplanning worden op werkdagen door AREA, per locatie, voor 10.00 uur aan LEVERANCIER aangeleverd.
2. Voor 14.00 uur van dezelfde werkdag levert LEVERANCIER de dagmutaties, aangevuld met relevante personeelsgegevens, aan de betreffende locatie op. Dit betreft de medewerkers die voor de volgende dag worden ingepland.

Werving & Selectie:

1. Op verzoek van AREA bemiddelt LEVERANCIER bij een werving en selectie.
2. Binnen 48 uur na aanvraag moet LEVERANCIER drie Cv's hebben aangeboden op de gevraagde functie.
3. Voor het leveren van Cv's, voor functies ingeschaald op niveau I of hoger, wordt tussen AREA en LEVERANCIER per geval een maatwerkafsprake gemaakt over de verwachte levertermijn.
4. 95% van de aangeboden Cv's voldoen volledig aan de gevraagde functie-eisen en ervaring.

Administratieve afhandeling:

1. LEVERANCIER bevestigt digitaal de inzet van een uitzendkracht met:
 - a. Bevestiging van uitzending middels een uitzendovereenkomst tussen LEVERANCIER en AREA.
 - b. Noodzakelijke persoonsgegevens en een kopie van een geldig rijbewijs.
 - c. Ontvangstbevestiging veiligheidsinstructies middels instructiefilm.
 - d. Andere eventueel noodzakelijke N.A.W gegevens.

Aanvraag op naam:

Indien AREA een uitzendkracht in Fase B op naam wil aanvragen bij LEVERANCIER, geeft AREA hiervoor een werkgarantie af van minimaal 3 (drie) maanden. Het aantal garantie uren wordt in overleg vastgesteld.

Voor fase C geeft AREA een werkgarantie af van minimaal 6 (zes) maanden.

10. Standplaatsbepaling.

LEVERANCIER levert medewerkers voor de AREA locaties Coevorden, Emmen, Hoogeveen en Winschoten. Contractueel is overeengekomen dat de standplaats wordt bepaald daar waar de werkzaamheden initieel aanvangen en vastgelegd is in de inhuurovereenkomst.

LEVERANCIER verplicht zich daarnaast, in het kader van CO2 vermindering minimaal tachtig procent van de medewerkers in te zetten die binnen een straal van 15 kilometer van de standplaats van AREA wonen. In de rapportage Woon – Werkverkeer wordt inzicht gegeven in het behalen van dit percentage.

11. Relatiebeheer.

Op verzoek van AREA Reiniging voert LEVERANCIER maandelijks Field Management uit voor alle AREA locaties. Gedurende deze bezoeken worden onderwerpen besproken als:

- Tevredenheid locatieleider en of teamleiders.
- Algemene stand van zaken in de uitvoering van werkzaamheden.
- Prognoses, verwachtingen.
- Klachten of opmerkingen.
- Bespreken van de belangrijkste KPI's.

AREA biedt LEVERANCIER de mogelijkheid om op de diverse locaties gebruik te maken van beschikbare flexplekken om de werkzaamheden zo goed mogelijk en efficiënt uit te kunnen voeren.

12. Communicatieschema.

Buiten de activiteiten van Field Management vindt op diverse niveaus communicatie plaats.

Op basis van onderstaand communicatieschema worden de betreffende onderwerpen besproken door de volgende personen:

Frequentie	AREA deelnemer(s)	LEVERANCIER Deelnemer(s)	Onderwerpen
Dagelijks/ wekelijks	Planners AREA	Planners / Teamleider of vestigingsmanager(s) LEVERANCIER	- Dagelijkse planning - Calamiteiten - Evaluatie uitzendkrachten - Werving en selectie uitzendkrachten - Operationele zaken - Aanbieden uitzendkrachten - Aanleveren urenoverzichten - Facturen
Wekelijks	Administratie AREA	Administratie LEVERANCIER	- Status betalingen - Alle overige administratieve / financiële processen.
Maandelijks of per kwartaal	Locatieleider en teamleiders	Vestigingsmanager(s) of Teamleider LEVERANCIER	- Monitoren inleen - Afstemmen vraag en aanbod - Opleidingen - Opbouw pool/expertiselijst - Gevolgen wettelijke aanpassingen - Detachering - Calamiteitenoverzicht - Bedrijfsongevallen - Verbeterpunten - Rapportage meetpunten
Half jaarlijks/ jaarlijks	Manager uitvoering en Adviseur P&O	Regiomanager LEVERANCIER	- Ontwikkelingen arbeidsmarkt - Ontwikkelingen afvalmarkt - Veiligheid - Samenwerking - Managementinformatie - Bedrijfsontwikkelingen - Tarieven
jaarlijks	Directie AREA	Directie LEVERANCIER	- Evaluatie contract - Resultaten SLA afgelopen jaar
Op afroep	Betrokken persoon AREA	Betrokken persoon LEVERANCIER	- Aanpassing SLA of contract.

13. Beschikbaarheid en Openingstijden LEVERANCIER.

LEVERANCIER is beschikbaar op haar kantoor op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur.

Daarnaast is de contactpersoon van LEVERANCIER minimaal 2 halve dagen per week aanwezig op Area kantoor Emmen.

Buiten kantoortijden is LEVERANCIER telefonisch bereikbaar via haar Accountmanager en back-up per mobiele telefoon beschikbaar is.

- a. Maandag t/m vrijdag: 06.00 uur tot 9.00 uur.
- b. Maandag t/m vrijdag: 17.30 uur tot 23.30 uur.
- c. In het weekend: 06.00 tot 23.30 uur.

14. Rapportage

14.1 LEVERANCIER Rapportages.

Rapportages welke standaard door LEVERANCIER kunnen worden opgeleverd. Periodiek wordt geëvalueerd welk soort rapportage kan vervallen en welke moet worden toegevoegd.

14.2 Standaard rapportages LEVERANCIER.

LEVERANCIER kan standaard de volgende rapportages opleveren. (*aanname*)

- Lonen en tarieven.
- Calamiteitenoverzicht
- Aantallen inleenuren per dag / per locatie / per functie.
- Bezoekverslagen
- Omzetcijfers en
- expertiseoverzicht

14.3 Gewenste rapportage t.b.v. AREA.

Overeen te komen op basis van operationele afspraken.

14.4 Kostenbesparing & Productiviteit.

Voorgesteld wordt om aan de hand van rapportages inzicht te krijgen in de gestelde doelen voor kostenbesparing en productiviteit en op die manier concreet te maken waar besparing mogelijk is:

- Rapportage verhouding lonen en leeftijd.
- Rapportage inzet fases.
- Overzicht van gedeclareerde toeslagen voor overuren.

14.5 Rapportage leveringsbetrouwbaarheid

LEVERANCIER levert een maandelijks rapportage over de betrouwbaarheid van levering. De rapportage bestaat uit:

Aantal gevraagde mandagen AREA	Aantal geleverde mandagen LEVERANCIER	Calamiteiten in mandagen	Calamiteiten opgelost
6333	6293 <i>voorbeeld</i>	40	99,4%

14.6 Rapportage Woon – Werkverkeer.

Onderzocht moet worden of, en zo ja welke rapportage mogelijk is en welke zinvol voor AREA.

14.7 Rapportagewensen locatie- en teamleiders.

In overleg met de locatiemanagers en teamleiders wordt de rapportagebehoefte geïnventariseerd.

Bijlage A, SLA rapportage, moet een volledig overzicht opleveren van de rapportagebehoefte.

De rapportages worden per kwartaal opgeleverd.

15. BIJLAGEN SLA Rapportage. (voorbeelden en suggesties)

15.1 Calamiteitenoverzicht

Rijlabels	Klantlocatie	Aantal gevraagd	Aantal ingevuld	Calamiteit ziek	Calamiteit fout in planning	Calamiteit niet op komen dagen	Calamiteit overig	Calamiteit verslappen	Calamiteit weggestuurd	Calamiteit opgelost	Extra aanvraag klant
AREA Reiniging											
Kwrt4	Totaal	1321	1378	4	0	0	1	0	0	4	58
	MILIEU.HOO	103	103	0	0	0	1	0	0	1	0
	MILIEU COE	51	51	0	0	0	0	0	0	0	0
	INZAM.EMME	581	627	3	0	0	0	0	0	2	47
	WERKPLAATS	11	11	0	0	0	0	0	0	0	0
	REIN.EMM	196	196	1	0	0	0	0	0	1	0
	MILIEU.ZWE	57	57	0	0	0	0	0	0	0	0
	MILIEU EMM	77	82	0	0	0	0	0	0	0	5
	INZAM.HOOG	241	247	0	0	0	0	0	0	0	6
	REIN.HOOG	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Gevraagd		1321	Geleverd		1321						
Calamiteiten		5	Opgelost		4						
Extra aanvragen		58	Ingevuld		58						
Totale vraag		1384	Totaal geleverd		1383	99,9%					
Calamiteiten		63	Calamiteiten opgelos		62	98,4%					

15.2 Belangrijkste Performance Indicatoren. (KPI's)

Hieronder zijn de belangrijkste KPI's beschreven. Deze worden per kwartaal vastgesteld door de contracthouder, Manager Operations of AREA Directie. *(moet worden berekend / vastgesteld!!)*

Onderwerp	streven	Maatregel AREA	Maatregel LEVERANCIER
Bruto loonkosten			
Overzicht uurlonen / loonschalen		Sturen op verhouding A-B-C	Inzet kwalificatie
Verhouding brutoloonkosten AREA i.r.t LEVERANCIER marge		Sturen op kosten	Sturen op kosten
Verzuim per locatie:			
Emmen	< 5%	Overleg teamleider	Sturen op inzet & motivatie
Hoogeveen	< 5%	Overleg teamleider	Sturen op inzet & motivatie
Coevorden	< 5%	Overleg teamleider	Sturen op inzet & motivatie
Winschoten	< 5%	Overleg teamleider	Sturen op inzet & motivatie
Verhouding EP - Inhuur	< 80-20%	Noodzaak aantonen	
Verloop inhuurpersoneel		Maatregelen ter voorkoming	Oorzaak aantonen
Emmen	< 5%		
Hoogeveen	< 5%		
Coevorden	< 5%		
Kosten inhuur:			
- personeelskosten	< 10k p/m	Noodzaak bekijken	Verhouding ABC beoordelen
- kledingkosten	< 10k p/m	Noodzaak bekijken	Oorzaak achterhalen
- schoeisel	< 10k p/m	Noodzaak bekijken	Oorzaak achterhalen
Veiligheid e.d.			
- bedrijfsongevallen inhuur	< 1 p/kw	Veiligheidstraining aanscherpen	Bewaken van veiligheidseisen en uitvoering
- aanrijdingen	< 1 p/w	Controle op rijvaardigheid en	Betere begeleiding

		training	
- boetes	< 5 p/m	aanspreken	Aanspreken en inhouden
- schade	< 5 k p/m	Controle aanleiding e.d.	Case opbouw
Materieelkosten			
- afschrijving	< 10 K		
- onderhoud	< 1 p/m		
- inzet - productiviteit	> 90%		
- brandstof			
- efficiëntie - ritplanning			
Training & Opleiding			
- verlies productieve uren	< 5%		Betere planning
- aantal opleidingsuren	5%		Betere planning
- improductief materiaal	< 5%	Planning aanpassen	
- Kosten instructeurs	< 10k p/m	Planning aanpassen	
- herhaalkosten	< 1 K p/m	Planning aanpassen	
- instructiemateriaal	< 2k p/m		

15.3 Rapportage LEVERANCIER

LEVERANCIER levert rapportages welke voor het beoordelen van de kwaliteit van dienstverlening nuttig en of relevant zijn.

In overleg met Area wordt besloten welke rapportages gewenst zijn.