



Service Level Agreement (SLA)

Behorende bij de Raamovereenkomst
Uitzendkrachten Kadaster 2023

.....

En
Kadaster

Versie

1.0

Datum

12 december 2022

Auteur(s)

Jan Lemmers, Franka Nooijen

DATUM

1 december 2022

TITEL

Service Level Agreement (SLA)

VERSIE

1.0

BLAD

1 van 11

Service Level Agreement (SLA)

Opdrachtgever

Status

Concept

Verspreiding

Bedrijfsvertrouwelijk

Versiehistorie

Versie	Datum	Auteur	Opmerking
1.0	12 december 2022	Jan Lemmers & Franka Nooijen	

Recensiehistorie

Versie	Datum	Recensent	Opmerking
--------	-------	-----------	-----------

Inhoudsopgave

1	Algemene Bepalingen	3
1.1	Betrokken Partijen	3
1.2	Inleiding en doel.....	3
1.3	Relevante documenten	3
1.4	Communicatie-, escalatie- en overlegstructuur.....	4
1.5	Beheer en Wijzigingsprocedure	4
1.6	Slotbepaling en handtekeningen.....	5
2	Overeengekomen dienstverlening	6
2.1	Inhuur uitzendkrachten algemeen.....	6
2.2	Managementrapportage.....	6
2.3	Definities ten aanzien van rapportages.....	6
2.3.1	Ziekteverzuim fase B	6
3	Overeengekomen Service Levels	7
3.1	Afwijkingen.....	8
3.2	Tijdige levering uitzendkrachten (zowel groepen als individuele aanvragen).....	8
3.3	Bezetting Piekenpool	9
3.4	Tijdige tariefswijziging	9
3.5	Doorlooptijd.....	9
3.6	Klanttevredenheidsonderzoek	9
3.7	Medewerker tevredenheidsonderzoek.....	10
3.8	Gunningscriteria.....	10
	Bijlagenoverzicht.....	11
	Bijlage 1 Contactpersonen, overleg, escalatie en communicatie matrix	11

1 Algemene Bepalingen

1.1 Betrokken Partijen

Dienst voor het kadaster en de openbare registers (het Kadaster), rechtspersoonlijkheid bezittende krachtens artikel 2 van de Organisatiewet Kadaster, gevestigd te (7311 KZ) Apeldoorn, aldaar kantoorhoudende aan de Hofstraat 110, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Frank Tierolff, voorzitter Raad van Bestuur,

hierna te noemen Opdrachtgever,

en

....., gevestigd te, aldaar kantoorhoudende aan, te dezen rechtsgeldig vertegenwoordigd door

hierna te noemen Opdrachtnemer.

1.2 Inleiding en doel

Dit document, nader aan te duiden als de Service Level Agreement (SLA), beschrijft de diensten die door Opdrachtnemer worden geleverd aan Opdrachtgever, en beschrijft de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van beide partijen bij het uitvoeren van de werkzaamheden en diensten met betrekking tot de inhuur van uitzendkrachten.

Het doel van de SLA is:

- nader specificeren van de producten en/of diensten die volgens de Raamovereenkomst worden geleverd;
- vastleggen van criteria waaraan het minimale niveau van de dienstverlening dient te voldoen;
- vastleggen van beoordeling van de wijze van kwaliteitsmeting;
- vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- vastleggen van de gevolgen bij niet nakomen of in gebreke blijven van afspraken in relatie tot de afgesproken Service Levels
- afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen.

De vastgelegde niveaus van dienstverlening gelden als minimale niveaus, indien deze niveaus niet gehaald worden dan voldoet de betreffende partij niet aan haar verplichtingen.

1.3 Relevante documenten

Tussen partijen is een Raamovereenkomst gesloten waar deze SLA een onderdeel van is. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de partijen die in de Raamovereenkomst zijn vastgelegd. Indien sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst, en in de SLA, prevaleert de formulering in de SLA indien deze beoogt een

uitwerking te vormen van de formulering in de Raamovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.

Het bovenstaande impliceert dat niet alle onderwerpen die in de Raamovereenkomst behandeld zijn in de SLA nader uitgewerkt worden: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst gewijzigde afspraken gemaakt moeten worden, worden in de SLA behandeld.

Aangezien de SLA deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, dient de werking van de SLA minimaal éénmaal per jaar tussen partijen besproken worden, voor het eerst in november 2023. Om dit te borgen, wordt de SLA als vast agendapunt opgenomen tijdens het tactisch overleg (zie bijlage 1 van deze SLA).

1.4 Communicatie-, escalatie- en overlegstructuur

Communicatie en overleg vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau. In bijlage 1 SLA zijn de gegevens van de contactpersonen op elk niveau en de eventuele escalatielijn opgenomen en zijn de gespreksonderwerpen vermeld.

1.5 Beheer en Wijzigingsprocedure

Partijen zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA kunnen door partijen ingediend worden en worden gezamenlijk besproken in het tactisch overleg (dat - indien noodzakelijk - op ad-hoc basis gehouden wordt). Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening door beide partijen als bijlage bij de SLA toegevoegd. Bij het uitbrengen van een nieuwe versie van de SLA worden de wijzigingen uit de bijlage(n) in de tekst van het document verwerkt.

1.6 Slotbepaling en handtekeningen

Aldus in tweevoud opgemaakt en overeengekomen:

te Apeldoorn op 2023

te op... 2023

Kadaster

Handtekening:

.....

Handtekeningen:

Naam:

Naam:

Functie: voorzitter Raad van Bestuur

Functie:

2 Overeengekomen dienstverlening

2.1 Inhuur uitzendkrachten algemeen

De raamovereenkomst(en) betreffen, het leveren van uitzendkrachten vallend onder de CAO voor uitzendkrachten in twee percelen.

- Perceel 1: Het inhuren van uitzendkrachten schaal 4 tot en met schaal 8;
- Perceel 2: Het inhuren van uitzendkrachten voor het functieprofiel klant contact center medewerkers schaal 4 tot en met schaal 8.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om in uitzonderlijke gevallen uitvraag te doen naar uitzendkrachten in schaal 2, 3, 9 en 10.

2.2 Managementrapportage

De rapportages dienen twee weken na het verstrijken van het desbetreffende kwartaal voor Opdrachtgever beschikbaar te zijn (digitaal). Tevens is de output digitaal beschikbaar als export naar Excel.

Informatie welke door Opdrachtnemer aangeleverd dient te worden per kwartaal en per locatie:

- vervullingsgraad van het afgelopen kwartaal en cumulatief;
- hoeveelheid gefactureerde omzet per kwartaal en cumulatief;
- signaleringslijst voor einde fase A en transitievergoedingen. Deze wordt voor het volgende kwartaal aangeleverd;
- signaleringslijst voor einde fase B. Deze wordt 6 weken voorafgaande aan het bereiken van het einde van fase B verstrekt;
- beëindigde plaatsingen inclusief reden beëindiging;
- jaarlijkse KTO;
- jaarlijks MTO;
- voortgang ontwikkeling en opleidingstrajecten;
- kort- en langdurig ziekteverzuim;
- melding 6 weken voorafgaande aan het bereiken van 3 jaar inhuur aan de inhuurdesk@kadaster.nl.

Rapportages ten behoeve van strategisch overleg:

- Inzichten over (ontwikkelingen op de) arbeidsmarkt in de uitzendbranche vertalen naar de arbeidsmarkt overheid in het algemeen, en Opdrachtgever in het bijzonder.

2.3 Definities ten aanzien van rapportages

2.3.1 Ziekteverzuim fase B

Ten behoeve van de managementrapportage, voor het meten van het ziekteverzuim in fase B worden de volgende definities gebruikt:

- Kort < 7 dagen
- Middel 8 - 42 dagen
- Lang > 42 dagen

3 Overeengekomen Service Levels

Onderstaande services level en bijbehorende targets zijn overeengekomen. In november 2023 vindt een review plaats en worden onderstaande KPI's definitief afgestemd.

Service Levels	KPI onderwerp	Smart	Instrument	Target Score
dienstverlening				
Kwaliteit van dienstverlening	Tijdige levering individuele uitzendkrachten	Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de KPI tijdige levering van 95% wordt behaald. De KPI 'Tijdige levering' geeft de verhouding weer tussen: a) het aantal keer dat Opdrachtnemer (zonder herkansing) tijdig, uitzendkrachten heeft geleverd en b) het aantal posities. Met 'tijdig' wordt bedoeld: binnen de met betreffende aanvrager overeengekomen opleveringstermijn.	Rapportage vanuit portaal Opdrachtnemer	> 95 %
	Tijdige levering groepen uitzendkrachten	De KPI 'Tijdige levering' wordt ieder kwartaal door Opdrachtnemer berekend. Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de KPI tijdige levering van 95% wordt behaald. De KPI 'Tijdige levering groepen uitzendkrachten' geeft de verhouding weer tussen: a) het aantal keer dat Opdrachtnemer (zonder herkansing) tijdig uitzendkrachten heeft geleverd en b) het aantal gevraagde posities. Met 'tijdig' wordt bedoeld: binnen de met betreffende aanvrager overeengekomen opleveringstermijn.	Rapportage vanuit portaal Opdrachtnemer	> 95 %
	Bezetting Piekenpool	De KPI 'Tijdige levering' wordt ieder kwartaal door Opdrachtnemer berekend. KPI Bezetting Piekenpool: Opdrachtnemer garandeert dat de planning van de piekenpool voor 100% gevuld is. De KPI geeft de verhouding weer tussen a) het aantal te vullen diensten en b) het aantal ingeplande medewerkers.	Rapportage Opdrachtgever	100%
	Tijdige tariefswijziging	"KPI tijdige tariefswijziging, geeft de verhouding weer tussen a) het aantal geprognoseerde tariefswijzigingen en b) het aantal keren dat de tariefswijziging tijdig plaatsvind.	Rapportage vanuit portaal Opdrachtnemer	95%

		Met 'tijdig' wordt bedoelt 20 werkdagen voor de ingangsdatum voor de tariefswijziging		
	Doorlooptijd	KPI Doorlooptijd, geeft de gemiddelde tijdsduur weer in werkdagen van de vervulde vacatures, waarbij gerekend wordt vanaf a) de invoerdatum van de vacature tot b) de datum dat de opdrachtbevestiging wordt verzonden.	Rapportage vanuit portaal opdrachtnemer	< 15 werkdagen
	Levering uitzendkrachten Gunningscriteria 2.1	KPI zoals door Opdrachtnemer genoemd bij Gunningscriteria 2.1	Nader in te vullen	
	Levering uitzendkrachten Gunningscriteria 2.1	KPI zoals door Opdrachtnemer genoemd bij Gunningscriteria 2.1	Nader in te vullen	
Klanttevredenheid	Algemene indruk dienstverlening leverancier	Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit. Voorafgaand aan dit onderzoek stemt Opdrachtnemer met Opdrachtgever af op welke wijze de KTO wordt uitgevoerd. Bij wie de KTO wordt uitgezet (bijvoorbeeld afdelingsmanagers en/of anderen) en op welke wijze de slagingskans op een representatief responspercentage kan worden gerealiseerd. De behaalde resultaten maken onderdeel uit van het tactisch overleg en worden door Opdrachtnemer(s) gepresenteerd in het kwartaal voorafgaand aan het strategisch overleg.	Onderzoek door Opdrachtnemer	Afhankelijk van gekozen systematiek Opdrachtgever gaat uit van rapportcijfer 7.5
Medewerker tevredenheid	Algemene indruk tevredenheid uitzendkrachten	Opdrachtnemer voert minimaal éénmaal per jaar een medewerker tevredenheidsonderzoek uit onder de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde uitzendkrachten. Hierbij wordt in ieder geval gegarandeerd dat de ter beschikking gestelde uitzendkrachten anoniem het onderzoek kunnen invullen. De behaalde resultaten maken onderdeel uit van het tactisch overleg en worden door Opdrachtnemer gepresenteerd in het kwartaal voorafgaand aan het strategisch overleg.	Onderzoek door Opdrachtnemer	Opdrachtgever gaat uit van rapportcijfer 7.5

3.1 Afwijkingen

Bij afwijking van de afgesproken targets maakt Opdrachtnemer per KPI een Plan van Aanpak. Hierin worden de maatregelen beschreven die door Opdrachtnemer genomen worden om te komen tot de vastgestelde targets.

3.2 Tijdige levering uitzendkrachten (zowel groepen als individuele aanvragen)

Voor het meten van de tijdige levering van uitzendkrachten zijn de volgende afspraken gemaakt;

- De Opdrachtnemer levert CV's van beschikbare uitzendkrachten uiterlijk 15 werkdagen voor de aangegeven startdatum aan. Ervan uit gaande dat de opdracht 4-5 werkweken voor startdatum wordt aangevraagd bij Opdrachtnemer.
- Opdrachtgever heeft 10 werkdagen nodig om een kandidaat op te voeren in de systemen. Dit betekent dat tijdig leveren, betekent dat de opdrachtbevestiging van de Nadere Overeenkomst uiterlijk 10 werkdagen voor de startdatum bij Opdrachtgever binnen moet zijn.

3.3 Bezetting Piekenpool

Voor het meten van de bezetting piekenpool zijn de volgende afspraken gemaakt;

- De Opdrachtgever geeft het totale volume aan door aanvragen in het klantportaal te plaatsen.
- Ten behoeve van het inplannen van de medewerkers van de piekenpool houdt de Opdrachtnemer rekening met de pieken aan het begin van de maand. Daarnaast heeft Opdrachtgever elk jaar een piek in de periode half december - half januari en kan de piekenpool worden ingezet tijdens vakantieperiodes.
- De medewerkers worden op basis van beschikbaarheid en de planning van de Opdrachtgever ingepland met mogelijkheid voor de uitzendkrachten om zelf extra in te laten roosteren bij voldoende werkaanbod.

3.4 Tijdsige tariefswijziging

Voor het meten van tijdsige tariefswijziging zijn de volgende afspraken gemaakt;

- De Opdrachtnemer voorziet inhuurdesk uiterlijk 20 dagen voor het verstrijken van de tariefperiode een aangepaste opdrachtbevestiging, met daarin het nieuwe tarief.
- Maandelijks levert Opdrachtnemer een prognose aan van de te verwachten tariefswijzigingen, tevens zijn aankomende tariefswijzigingen, realtime zichtbaar in het portaal.
- In de kwartaalrapportage wordt de prognose afgezet tegen de daadwerkelijk doorgevoerde tariefswijzigingen.

3.5 Doorlooptijd

Voor het meten van doorlooptijd zijn de volgende afspraken gemaakt;

- De Opdrachtnemer levert opdrachtbevestiging uiterlijk 10 werkdagen voor startdatum aan bij de inhuurdesk.
- Uitgaande van 4-5 weken totale doorlooptijd (maximaal 25 werkdagen), minus 10 werkdagen verwerkingstijd voor het Kadaster, dient doorlooptijd < 15 werkdagen te zijn.

3.6 Klanttevredenheidsonderzoek

- De Opdrachtnemer voert éénmaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek uit.
- Opdrachtnemer, levert uiterlijk een half jaar na ingang van de Raamovereenkomst een voorstel aan, op welke manier klanttevredenheid gemeten wordt.

3.7 Medewerker tevredenheidsonderzoek

- De Opdrachtnemer voert éénmaal per jaar een medewerker tevredenheidsonderzoek uit.
- Opdrachtnemer, levert uiterlijk een half jaar na ingang van de Raamovereenkomst een voorstel aan, op welke manier medewerker tevredenheid gemeten wordt.

3.8 Gunningscriteria

Tijdens de periodieke overleggen, komen de gunningscriteria, zoals opgenomen in de offerte aanvraag aan bod. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om in afstemming met de Opdrachtnemer aanvullende KPI's op te stellen voor het meten van de gewenste kwaliteit zoals gevraagd in de gunningscriteria. In de nog af te stemmen KPI's worden de antwoorden van de Opdrachtnemer op de gunningscriteria in de offerteaanvraag meegenomen.

Bijlagenoverzicht

Bijlage 1 Contactpersonen, overleg, escalatie en communicatie matrix

Operationeel niveau:

Namens Opdrachtgever: Manager/PMA
Namens Opdrachtgever: HR-medewerker + vestigingsmanager
Frequentie: 6 x per jaar of meer waar nodig
Gespreksonderwerpen: Forecast, kwaliteit, continuïteit, monitoren operationele performance, KPI's en afwijkingen

Tactisch niveau / Contractmanagement overleg (CMO):

Namens Opdrachtgever: Beleidsadviseur Recruitment/Inhuur / Inhuurdesk
Contractmanager P&O
Manager Talentontwikkeling
Namens Opdrachtgever: Operationeel accountverantwoordelijke
Keyaccountmanager
Directeur Overheid (optioneel)
Regiomanager
Frequentie: 4 x per jaar of meer waar nodig
Gespreksonderwerpen: Monitoren operationele performance, Kwartaalrapportage, KPI's en afwijkingen

Strategisch niveau:

Namens Opdrachtgever: Directeur P&O
Beleidsadviseur Recruitment / Inhuur / Inhuurdesk
Contractmanager P&O
Manager Talentontwikkeling
Namens Opdrachtgever: Directeur Overheid
Keyaccountmanager
Frequentie: 1 x per jaar of meer waar nodig
Gespreksonderwerpen: Arbeidsmarkt, Employer branding, trends & ontwikkelingen, samenwerking

Escalatie:

Bottum up

Verslaglegging

Verslaglegging wordt verzorgd door Opdrachtnemer. Alle deelnemers ontvangen schriftelijk een afschrift van dit verslag. De contractmanager ontvangt tevens een kopie van de operationele overleggen.