

Bijlage 5b - SLA

behorend bij de

Uitnodiging tot Inschrijving

ten behoeve van de Europese aanbesteding voor

Invordering

Inhuur Personeel

Volgens de openbare procedure

(Aanbestedingswet 2012, versie juli 2016)

Service Level Agreement behorende bij:

Service	Invordering inhuur Personeel EA 2023
Status	Versie 2.0
Afnemer	De RBG
Opdrachtnemer	<naam Opdrachtnemer>
Documentnaam	SLA Invordering, inhuur Personeel

DISCLAIMER

© Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, opgeslagen in een data verwerkend systeem of uitgezonden in enige vorm door middel van druk, fotokopie of welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.

Inhoudsopgave



1. Omschrijving.....	4
1.1 Algemeen.....	4
1.2 Gehanteerde begrippen	4
1.3 Escalatie.....	4
2. Beheer SLA.....	5
3. Looptijd SLA.....	6
4. Scope	7
4.1 Introductie.....	7
4.2. De gewenste situatie	7
5. Servicelevels.....	8
5.1 Alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt (inclusief de invorderingswet).....	8
5.2 Kwaliteit cv's	8
5.3.1 Aanbiedingsbetrouwbaarheid	8
5.3.2 Hitrate cv's.....	8
5.4.1 Intakegesprek.....	8
5.4.2 Succesrate Intakegesprek	8
5.5.1 Aanvangen Personeel	8
5.6 Kwaliteit Personeel.....	8
5.6.1 Omschrijving:	8
5.6.2. Uitvalpercentage.....	9
5.7 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG).....	9
5.8 Rapportage	9
5.9 Ziekmelding	9
5.10 Facturatie	9
5.11 Aanvragen verlof.....	9
5.12 Klanttevredenheid ingezette medewerkers	9
6. Niet behalen van KPI's.....	10
7. Kalibratie van de Service Levels.....	11
8. Ontbinding Overeenkomst	12

1. Omschrijving

1.1 Algemeen

Dit document is een Bijlage van de Overeenkomst tussen **<naam Opdrachtnemer>** (hierna: Opdrachtnemer) en de RBG (hierna: Opdrachtgever) en beschrijft de te leveren Dienstverlening, service levels en wederzijdse verantwoordelijkheden rondom de omschreven Dienstverlening.

De Service Level Agreement (hierna: SLA) is een onlosmakelijk verbonden onderdeel van de set documenten met afspraken tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waaronder een Overeenkomst en het Programma van Eisen (hierna: PvE). Daar waar in deze SLA meer het "hoe" beschreven staat, richt het PvE zich op het "wat".

In deze SLA worden de afgesproken service levels bewaakt en gerapporteerd. Om te bewaken dat aan de gemaakte afspraken wordt voldaan, zullen alle service levels periodiek gemeten worden. Om die reden zijn alle Eisen vertaald naar (eenvoudig) meetbare en beheersbare service levels.

Voor het bepalen van de geleverde Kwaliteit maken we gebruik van kwaliteitsfactoren. Kwaliteitsfactoren zijn concreet op basis van tellingen of metingen te bepalen grootheden.

In de SLA is vastgelegd wat de Dienstverlening met betrekking tot de inhuur van Personeel inhoudt, welke service levels daarbij horen en hoe de service levels worden gemeten. Door middel van de SLA kan Opdrachtgever vooraf toetsen of de beoogde Kwaliteit aansluit bij de verwachtingen van de Opdrachtgever. Daarnaast kan Opdrachtgever tijdens de looptijd van de Overeenkomst toetsen of de geleverde Kwaliteit aan de afgesproken normen voldoet. De vastgelegde normen moeten gezien worden als het minimum niveau van de Dienstverlening die door de Opdrachtnemer wordt gegarandeerd, dit moet niet gezien worden als het niveau waar Opdrachtnemer zich op moet richten.

Periodiek zal een evaluatie en eventuele bijstelling van de hoogte van de service levels plaatsvinden. Tegelijkertijd kan ook een uitbreiding of inkrimping van het aantal service levels of de Scope van de Dienstverlening plaatsvinden, en kunnen de Diensten worden op- en/of afgeschaald.

De gehanteerde servicelevels zijn gebaseerd op de wensen vanuit de Opdrachtgever, de ervaringen uit het verleden (wat is redelijk, wat is haalbaar, wat is toetsbaar) en de mogelijkheden van de Opdrachtnemer.

1.2 Gehanteerde begrippen

In Bijlage 1 bij de Overeenkomst is een begrippenlijst opgenomen. De in deze SLA gehanteerde begrippen, die met een hoofdletter worden aangeduid, refereren naar deze begrippenlijst.

1.3 Escalatie

Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben wederzijds de verplichting elkaar tijdig te attenderen op de gemaakte afspraken en welke consequenties het niet nakomen van deze afspraken tot gevolg hebben.

2. Beheer SLA

Het bekrachtigen van de afspraken in dit document gebeurt door parafering van dit document door de volgende betrokkenen:

Functie / Rol	Naam
Manager Opdrachtgever	<naam >
Manager Opdrachtnemer	<naam >

Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren deze SLA tijdens iedere service review. Deze evaluatie vormt mogelijk de basis voor aanpassingen aan het contract en de SLA in de vorm van uitbreiding of beperking van de gewenste Dienstverlening.

De servicemanager van Opdrachtnemer en de regiemanager van Opdrachtgever zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor registratie van de aanpassingen, het versiebeheer en de distributie van deze SLA na elke gedane aanpassing.

Aanpassingen zijn alleen geldig indien geaccepteerd en ondertekend door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, conform de in bovenstaande tabel genoemde personen, resulterend in een nieuwe ondertekende versie van dit document.



3. Looptijd SLA

Deze SLA heeft een looptijd die gelijk is aan de looptijd van de onderliggende Overeenkomst (Inhuur Personeel).

4. Scope

4.1 Introductie

Het proces "Invordering" bestaat uit de volgende onderdelen:

1. Inhuur van Personeel, met de subonderdelen:
 - a. Medewerker(s) Invordering;
 - b. Medewerker(s) speciaal beheer; en
 - c. Deurwaarder(s).
2. Het betekenen van hernieuwde bevelen; en
3. Het behandelen van Kwijtscheldingsverzoeken.

Ten aanzien van deze Europese openbare aanbesteding is alléén de eerste activiteit "Inhuur Personeel" in scope. De RBG stelt nadrukkelijk dat de activiteiten twee (het betekenen van hernieuwde bevelen) en drie (het behandelen van kwijtscheldingsverzoeken) niet in scope zijn.

4.2. De gewenste situatie

Gedurende het jaar is er een vrijwel constante behoefte aan het inhuren van Personeel. De uren zijn echter niet evenredig over de maanden verdeeld. Een deel versterkt het team Invordering, het andere deel versterkt het team speciaal beheer. Er wordt op dit moment één deurwaarder ingehuurd. De externe medewerkers staan onder contract bij de huidige Opdrachtnemer.

Verdeling indicatieve jaaruren over de teams:

	Invordering	Speciaal beheer	Deurwaarder
Aantal	4.000	1.000	1.000

Werkzaamheden, werktijden en werkomgeving

Voor de beschrijving van de werkzaamheden verwijzen we naar de profielen in Bijlagen 7a, 7b en 7c. De werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag van 08:45 tot 17:15 uur. Team speciaal beheer experimenteert met werktijden, bijvoorbeeld in de avonduren. De medewerker werkt binnen de teams van de RBG, op kantoor van de RBG, onder aansturing van de RBG.

Personeelsleden van Invordering werken altijd vanuit huis of het kantoor van de RBG. Omdat de personeelsleden van Invordering beslagleggen is kennis en ervaring van invorderingsprocessen bij overheidsinstanties en beslagleggings-procedures een vereiste voor het uitvoeren van de werkzaamheden. Personeelsleden speciaal beheer verrichten daarnaast ook buitenwerkzaamheden als klantbezoeker. Daarom is het in het bezit zijn van minimaal rijbewijs B een vereiste voor het uitvoeren van dwanginvorderingswerkzaamheden.

De RBG is op zoek naar een Leverancier waarmee zij gezamenlijk, op basis van een partnermodel, invulling kan geven aan de inhuur van externe medewerkers conform de functieprofielen zoals weergegeven in Bijlagen 7a, 7b en 7c. De RBG heeft behoefte aan een solide Leverancier die werkt aan de hand van ingebedde processen, haar medewerkers traint en een bewezen track-record heeft m.b.t. het leveren van extern personeel. De RBG wil zich minder focussen op het opleiden van ingehuurde personeelsleden.

5. Servicelevels

5.1 Alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt (inclusief de invorderingswet)

Omschrijving:

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat elke medewerker op elk moment voldoet aan alle eisen die de Nederlandse wetgever stelt.

5.2 Kwaliteit cv's

Omschrijving:

Het aantal cv's dat wordt afgewezen omdat deze niet voldoen aan de functieprofielen is maximaal 1 per 10 aangeleverde cv's.

5.3 Aanleveren cv's

5.3.1 Aanbiedingsbetrouwbaarheid

Omschrijving:

Bij een aanvraag voor de inhuur van Personeel van Opdrachtnemer conform de genoemde drie (3) functieprofielen dient Opdrachtnemer binnen één week minimaal twee cv's aan te leveren die voldoen aan de gestelde functieprofielen. Opdrachtnemer moet hier bij 9 van de 10 aanvragen aan voldoen om deze KPI te halen.

5.3.2 Hitrate cv's

Omschrijving:

Dit is de verhouding tussen het aantal gestuurde cv's en het aantal gerealiseerde inhuuropdrachten. Voor iedere aanvraag verwacht de Opdrachtgever minimaal 2 en maximaal 3 cv's. De opdrachtnemer realiseert in 10 aanvragen een gemiddelde hitrate van minimaal 40%.

5.4 Intake

5.4.1 Intakegesprek

Omschrijving:

Binnen 5 werkdagen na het verzoek van Opdrachtgever tot een intakegesprek dient dit gesprek met de geselecteerde kandida(a)t(en) plaats te kunnen vinden. Opdrachtnemer moet hier bij 9 van de 10 intakegesprekken aan voldoen om deze KPI te halen.

5.4.2 Succesrate Intakegesprek

Omschrijving:

Dit is de mate waarin het gesprek met een kandidaat leidt tot het gunnen van de inhuuropdracht. De opdrachtnemer nodigt per aanvraag 2 kandidaten uit voor een gesprek. De succesrate van het intakegesprek moet na 10 aanvragen gemiddeld op minimaal 40% staan.

5.5.1 Aanvangen Personeel

Omschrijving:

Na schriftelijk besluit van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer dienen 100% van het Personeel van Opdrachtnemer binnen twee weken te kunnen starten met het uitvoeren van de werkzaamheden op kantoor van Opdrachtgever.

5.6 Kwaliteit Personeel

5.6.1 Omschrijving:

Het percentage medewerkers dat niet door de proeftijd van 2 weken komt blijft onder de 10%.



5.6.2. Uitvalpercentage

Omschrijving:

Het maximale percentage van de kandidaten dat uitvalt tijdens de uitvoering van de opdracht (i.v.m. klacht, ziekte, andere opdracht, ongeschikt, integriteit, ...). Dit percentage is onder de 4% gemeten over een periode van 6 maanden.

5.7 Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Omschrijving:

Alle medewerkers die Opdrachtgever wil inhuren van Opdrachtnemer beschikken bij aanvang van de werkzaamheden over een VOG-aanvraag.

5.8 Rapportage

Omschrijving:

Opdrachtnemer levert per kalendermaand een Rapportage op aan Opdrachtgever. Hierin wordt gerapporteerd of Opdrachtnemer voldaan heeft aan de gestelde KPI's uit deze SLA. Daarnaast bevat de Rapportage de in het PvE genoemde elementen.

5.9 Ziekmelding

Omschrijving:

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Personeel van Opdrachtnemer dat ziek is voor 09:00 uur ziek zijn gemeld bij de Opdrachtgever.

5.10 Facturatie

Omschrijving:

Opdrachtnemer is in staat en bereid om de facturen voor de Dienstverlening op kalendermaand basis aan te leveren. Hiervoor worden geen extra kosten in rekening gebracht. De facturen moeten digitaal verstuurd worden.

5.11 Aanvragen verlof

Omschrijving:

Werknemers (Personeel) van Opdrachtnemer dienen minimaal 2 weken voor een gepland verlof een verlofaanvraag in te dienen.

5.12 Klanttevredenheid ingezette medewerkers

Omschrijving

De Opdrachtgever beoordeelt de ingehuurd medewerker ieder kwartaal. Dit cijfer dient hoger te zijn dan een 7. Het gemiddelde van alle medewerkers van de Opdrachtnemer is minimaal een 7.

6. Niet behalen van KPI's

Elke maand rapporteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een Service Level Report (SLR) waarin over elke KPI beschreven staat of deze gehaald is in de kalendermaand waarover de Rapportage gaat. Deze SLR wordt binnen 1 week na einde kalendermaand aangeleverd door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. De aangewezen personen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen binnen 2 weken na einde kalendermaand een bespreking houden over de SLR.

Verbeterplan.

Indien Opdrachtnemer drie keer (3x) achter elkaar één van de KPI's niet haalt (dus drie (3) maanden achter elkaar is één van de KPI's niet gehaald) dient Opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen binnen een periode van tien (10) werkdagen na bespreking van de SLR. Dit verbeterplan moet meetbare resultaten opleveren en moet resulteren in een verbeterde kwalitatieve prestatie van de betreffende KPI's door Opdrachtnemer over een langere termijn.

De verbeterde prestatie moet door Opdrachtgever via heldere acceptatiecriteria benoemd en vastgelegd in het verbeterplan kunnen worden geaccepteerd. Opdrachtgever moet schriftelijk akkoord gaan met het door Opdrachtnemer opgestelde verbeterplan, indien Opdrachtgever niet akkoord gaat moet Opdrachtnemer het verbeterplan aanpassen totdat Opdrachtgever wel akkoord kan gaan met het verbeterplan.

Boetes.

Als vijf keer (5x) achter elkaar één van de KPI's niet gehaald wordt (dus vijf (5) maanden achter elkaar is één van de KPI's niet gehaald) kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete opleggen van € 1.000 exclusief btw. Deze boete is direct opeisbaar dus zonder tussenkomst van de rechter. De boete wordt bij de volgende factuur van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in mindering gebracht.

Als acht keer (8x) achter elkaar één van de KPI's niet gehaald wordt (dus acht (8) maanden achter elkaar is één van de KPI's niet gehaald) kan Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete opleggen van € 5.000 exclusief btw. Deze boete is direct opeisbaar dus zonder tussenkomst van de rechter. De boete wordt bij de volgende factuur van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in mindering gebracht.

Ontbinding.

Zie hiervoor hoofdstuk 8 van deze SLA.



7. Kalibratie van de Service Levels

De KPI's c.q. service levels zullen onderhevig zijn aan verandering: zowel de eisen aan de zijde van Opdrachtgever kunnen veranderen als de eisen en mogelijkheden aan de zijde van de Opdrachtnemer. Daarom worden de service levels zes (6) maanden na aanvang van de Overeenkomst door beide Partijen geëvalueerd (of eerder indien noodzakelijk). Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben samen het doel om vast te stellen in hoeverre de service levels redelijk en billijk zijn, of ze een afspiegeling vormen van de behoeften uit het bedrijfsproces, of ze markconform zijn en of de kosten opwegen tegen het verlangde serviceniveau. Waar en wanneer nodig zal aanpassing van de afspraken plaatsvinden. Ook kunnen tussendoor wijzigingsvoorstellen worden ingediend.

Wijzigingsvoorstellen kunnen zowel van de Opdrachtgever als van de Opdrachtnemer afkomstig zijn en worden schriftelijk ingediend bij de regiemanager van de Opdrachtgever of bij de servicemanager van de Opdrachtnemer. Zowel de regiemanager van Opdrachtgever als de servicemanager van Opdrachtnemer dienen de wijzigingen goed te keuren. Hierbij dient een afweging van kosten en opbrengsten plaats te vinden (businesscase).



8. Ontbinding Overeenkomst

Indien Opdrachtnemer binnen een aangesloten tijdsblok van twaalf (12) maanden tien keer (10x) een KPI niet realiseert heeft Opdrachtgever het recht kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan, met dien verstande dat direct na het voordoen hiervan door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een formele ingebrekestelling wordt gestuurd.

Indien binnen zes (6) maanden na deze ingebrekestelling het nog vijf keer (5x) voorkomt dat een norm uit de SLA niet wordt gehaald dan is Opdrachtgever gerechtigd om kosteloos tot beëindiging van de gehele Overeenkomst over te gaan met een opzegperiode van drie (3) maanden.

Wanneer de Overeenkomst wordt beëindigd heeft Opdrachtgever het recht op vergoeding van het geldelijke verlies dat door een dergelijke beëindiging van de Overeenkomst mocht ontstaan.

Aldus in tweevoud opgemaakt en ondertekend te Schiedam op .. - - 2023

De Regionale Belasting Groep

[Opdrachtnemer]

Door: H.B. Sigmond
Titel: Directeur
Plaats: Schiedam
Datum:

Door:
Titel:
Plaats:
Datum: