



Belastingdienst

Service Level Agreement

Arbodienstverlening en Inzet arbeidsdeskundigen ten behoeve van Belastingdienst, Douane en Toeslagen

Prestatiemonitoring op kwaliteit van Arbodienstverlening en Inzet arbeidsdeskundigen
ten behoeve van Belastingdienst, Douane en Toeslagen

Bijlage van de Raamovereenkomst met nummer



Inhoud

Inleiding	3
1. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)	5
1.1 KPI 1: Aanleveren en kwaliteit managementrapportage	5
1.2 KPI 2: Tevredenheid Opdrachtgever	5
2. Contactpersonen.....	6
3. Overlegstructuur.....	7



Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor de Raamovereenkomst gaat vaststellen en borgen.

Waarom prestatiemeten

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor de Opdrachtgever als voor de Opdrachtnemer vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de dienstverlening wordt gemonitord en getoetst. Door op deze manier op de Raamovereenkomst te sturen kan er een langdurige leveranciersrelatie opgebouwd worden.

Toetsing

De toetsing is gebaseerd op de performance over een afgebakende, achterliggende periode. De achterliggende periode betreft de periode vanaf de start van de dienstverlening of vanaf de laatste toetsing tot het moment van de nieuwste toetsing. De uitkomst van de toetsing wordt beargumenteerd op basis van objectieve - of in het geval van de beleefde prestatie - door geobjectiveerde gegevens. Hierbij is de toetsing niet vrijblijvend. De terugkoppeling ervan vindt plaats via reguliere voortgangsgesprekken op tactisch/strategisch niveau. Indien nodig, resulteert dit in afspraken over bijsturing. Ook kan herhaaldelijk scoren onder de normen op de KPI's zonder enige verbetering, van invloed zijn op de beslissing van Opdrachtgever om de Raamovereenkomst al of niet te verlengen of zelfs te ontbinden. Het management van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, zetten zich actief in voor de toepassing van deze vorm van toetsing en de hiervoor benodigde documentatie en communicatie.

Indien Opdrachtnemer een onvoldoende scoort op KPI's, wordt een verbeterplan aangeleverd. De rapportageverplichting t.a.v. de opvolging en voortgang maakt onderdeel uit van het verbeterplan. Partijen maken na definitieve gunning hierover verdere afspraken.

Rapportages

Opdrachtnemer levert na definitieve gunning een sjabloon aan zoals Opdrachtnemer wenst te rapporteren per drie maanden. De rapportages van Opdrachtnemer bevatten minimaal (in elk geval) de informatie zoals is gevraagd door Opdrachtgever in het Programma van Eisen. Tijdens de implementatie wordt in overleg met de Opdrachtgever het definitieve format van de rapportage vastgesteld.



Social Return rapportages worden nader uitgewerkt conform de gestelde eisen van Opdrachtgever. Na definitieve gunning maken partijen afspraken over welke rapportages op dat gebied benodigd zijn inclusief de rapportage frequentie.

Voor de input van het document worden de volgende documenten gebruikt:

- Het Beschrijvend document, de Bijlagen bij het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen;
- de beschreven KPI's, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen. Indien nodig, wordt de prestatiemeting door Opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld in samenwerking met de Opdrachtnemer.

Wat wordt gemeten?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee aspecten met bijbehorende meetmethode:

- *De gemeten prestatie.*

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten:

- De te leveren managementrapportages

- *De beleefde prestatie.*

Dit betreft de door de opdrachtgever ervaren kwaliteit van dienstverlening.

Meetinstrumenten:

- Klanttevredenheidsonderzoeken bij opdrachtgever.

Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtgever. Opdrachtgever meet de kwaliteit van de te leveren Dienstverlening en managementrapportages aan de hand van het Programma van Eisen.
- Opdrachtnemer. Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.



1. Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Iedere KPI staat aan de hand van de volgende deelparagrafen beschreven:

- De *werking* van prestatie monitoring;
- De *normering* waaraan Opdrachtnemer minimaal moet voldoen.

1.1 KPI 1: Aanleveren en kwaliteit managementrapportage

Deze KPI betreft de driemaandelijks managementrapportage en moet aan de volgende voorwaarden voldoen:

- De managementrapportage wordt binnen 1 maand na afloop van de betreffende periode (kwartaal) digitaal (in Excel-format) aangeleverd bij de contractmanager van de Opdrachtgever.
- De managementrapportage bevat minimaal de gevraagde informatie om inzicht te geven in de KPI's en de informatie zoals beschreven in het Programma van Eisen.
- De managementrapportage is correct, volledig, en eenvoudig interpreteerbaar.
- De informatie dient per maand te worden uitgesplitst.
- De managementrapportage is incrementeel ingericht. Ofwel de set data van de voorgaande maanden blijft onderdeel van de rapportage.

Normering

In 100% van de gevallen voldoet de driemaandelijks managementrapportage volledig aan de vijf gestelde voorwaarden. De exacte invulling van de rapportage zal ten tijde van de implementatie worden vastgesteld.

1.2 KPI 2: Tevredenheid Opdrachtgever

Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) uitgevoerd onder de betrokken professionals van de opdrachtgever.

Deze KTO's dienen ten minste één keer per jaar te worden uitgevoerd tenzij anders overeengekomen. De exacte invulling en normering van de KTO's zal ten tijde van de implementatie besloten worden.



2. Contactpersonen

Opdrachtgever

Organisatieonderdeel	Naam	Functie	Telefoon	E-mail

Opdrachtnemer

Organisatieonderdeel	Naam	Functie	Telefoon	E-mail

Opdrachtnemer stelt één vaste accountmanager met voldoende beslissingsbevoegdheid aan die autonoom kan handelen bij situaties die de voortgang van de opdrachten in gevaar brengen en die het aanspreekpunt is voor de adviseur van Opdrachtgever op operationeel niveau. De accountmanager dient op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 8:30-17:00 uur) bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever. Bij afwezigheid van de accountmanager is er een vervanger beschikbaar.

Opdrachtnemer streeft er naar om een vaste accountmanager in te zetten voor contractuele en administratieve zaken zodat opdrachtgever één aanspreekpunt heeft. Er is sprake van korte lijnen en de operationele organisatie kan snel inspelen op de wensen en behoeften van opdrachtgever.

Opdrachtgever houdt zich het recht voor om vervanging voor een accountmanager te eisen, indien hier om gegronde reden aanleiding voor is

Ten tijde van de implementatie zal Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever invulling geven aan escalatielijnen en klachtenregistratie.



3. Overlegstructuur

Operationeel Overleg

Hierbij staan minimaal de volgende punten op de agenda:

- Dagelijkse operatie
- Operationele ontwikkelingen
- Facturen / facturatieproces
- Projecten
- Aanspreekpunt Afnemer / Opdrachtnemer

Deelname Opdrachtgever:

- Operationeel gebruiker Belastingdienst, Douane en Toeslagen
- Contractmanager
- Productmanager
- Teamleiders (indien nodig)
- Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen

Deelname Opdrachtnemer:

- Operationeel verantwoordelijke
- Accountmanager
- Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen

Frequentie: Op verzoek van Opdrachtgever en in overleg met Opdrachtnemer

Evaluatieoverleg (tactisch)

Op een nader te bepalen datum vindt er overleg plaats tussen de accountmanager van de aanbieder en de contactpersonen van opdrachtgever. Dit gesprek kan plaatsvinden op initiatief van opdrachtnemer en/of van opdrachtgever.

Hierbij staan minimaal de volgende punten op agenda:

- Implementatie(voortgang)
- Driemaandelijke Managementrapportage
- Nakomen contractafspraken
- Maken van werkafspraken
- Knelpunten & verbeterpunten operatie
- Kwaliteit dienstverlening (KTO)
- Escalatie operationeel



Deelname Opdrachtgever:

- Contractmanager
- Productmanager
- Teamleider (afgevaardigden Belastingdienst, Douane en Toeslagen)
- Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen

Deelname Opdrachtnemer:

- Accountmanager
- Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen

Frequentie: afstemming tijdens implementatie

Strategisch Overleg

Opdrachtnemer bespreekt jaarlijks met het management van opdrachtgever de beoordeling van de dienstverlening, de ontwikkelingen en de advisering met betrekking tot het beleid. Bij de besprekingen is in ieder geval ook de bedrijfsarts aanwezig. Hierbij is management van zowel Belastingdienst, Douane en Toeslagen aanwezig. Dit overleg zal jaarlijks plaatsvinden.