

Inleiding

1. Deze Service Level Agreement (SLA) vormt een integraal onderdeel van de Raamovereenkomst tussen Partijen met betrekking tot de Diensten. De Opdrachtnemer levert Diensten in overeenstemming met KPI's en gestelde normen. De SLA is van toepassing op de volledige Dienst.
2. Deze SLA beschrijft het minimale niveau zoals Opdrachtgever dat definiëren voor de Diensten die Opdrachtnemer aan Opdrachtgever levert. Het is geen bezwaar dat de standaarddiensten van Opdrachtnemer hoger zijn dan gevraagd, mits dit niet leidt tot extra kosten.
3. Opdrachtnemer heeft een klachtenprotocol voor alle stakeholders die betrokken zijn bij de processen. Opdrachtnemer zorgt voor een e-ticketsysteem voor vragen, problemen en klachten.
4. Deze SLA en KPI's treden in werking na afloop van de implementatieperiode.

Doel

5. Het doel van deze SLA is om de Diensten zoals gedefinieerd te voorzien van de juiste KPI's, normen t.a.v. het niveau en hier verdere invulling aan te geven:
 - a) Stellen van prioriteiten en reactietijden bij incidenten en problemen;
 - b) Legt de toegankelijkheid van de Opdrachtnemer vast;
 - c) Vaststellen overeengekomen niveau van Diensten;
 - d) Bepalen van de acties en gevolgen als de KPI/normen niet worden gehaald.

Verplichting tot kennisgeving

6. Opdrachtnemer garandeert de voortgang en kwaliteit van haar Diensten, en verbindt zich ertoe eventuele tekortkomingen tijdig te corrigeren om een ononderbroken en hoogwaardige dienstverlening te waarborgen.
7. Opdrachtnemer neemt zonder uitstel alle noodzakelijke maatregelen om vertraging in het proces of vermindering van kwaliteit van Diensten te voorkomen. In ieder geval zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever onmiddellijk informeren in geval van een vermoede of daadwerkelijke:
 - e) Degradatie van de kwaliteit van de Diensten (met inbegrip van 'onbeschikbaarheid'). Bijv. zodra de Opdrachtnemer weet, of behoort te weten, dat de uitvoering van de Diensten niet plaatsvindt, KPI's niet worden gehaald of niet tijdig of niet naar behoren plaatsvinden.
 - f) Schending van vertrouwelijkheidsverplichtingen;
 - g) Verlies, diefstal of misbruik van vertrouwelijke en/of persoonlijke gegevens;
 - h) Schending van veiligheidsmaatregelen of indien de Opdrachtnemer verwacht dat een van deze zaken zich zal voordoen.
 - i) In bovenstaande gevallen moeten de omstandigheden onmiddellijk schriftelijk en telefonisch worden gemeld.

Prioritering, reactie- en oplostijden

8. De prioriteit van incidenten (kwesties, problemen en/of verstoringen) wordt bepaald op basis van onderstaande prioriteitenmatrix, in overleg tussen de contactpersonen van de partijen. De in dit artikel bedoelde prioriteitstelling is gebaseerd op impact en urgentie.

DRINGEN	D	(Organisatie en dienstverlening naar burgers)			
		(1 persoon)	(2 tot 3 personen)	(Project en bedrijf)	
	HOOG	P3	P2	P1	P1

	P3	P3	P2	P1
LAAG	P4	P3	P3	P3
	LAAG			HOOG
	IMPACT			

9. Incidenten worden onderverdeeld in de volgende categorieën:
 - a) Prioriteit 1 (P1): de Diensten zijn helemaal niet beschikbaar of de betrouwbaarheid is niet gegarandeerd en de impact op Opdrachtgever is groot. In het geval van prioriteit 1 eist Opdrachtgever binnen 5-10 werkdagen een oorzakenanalyse (RCA);
 - b) Prioriteit 2 (P2): de Diensten zijn in verminderde mate toegankelijk en/of de Diensten vertonen ernstig verlies van functionaliteit of gebreken, delen van de Diensten kunnen - naar het oordeel van de Opdrachtgever - niet langer worden gebruikt zoals aangegeven in de bovenstaande prioriteitenmatrix;
 - c) Prioriteit 3 (P3): de Diensten hebben beperkte toegang en/of vertonen verlies van functionaliteit - naar het oordeel van Opdrachtgever - voor een beperkte groep zoals aangegeven in de prioriteitsmatrix hierboven;
 - d) Prioriteit 4 (P4): er is beperkte verstoring van de diensten voor één persoon;
10. Reactietijden zijn zodanig ontworpen en uitgewerkt dat op gemelde incidenten wordt gereageerd op een manier die past bij de urgentie en impact van het incident. De Opdrachtnemer zorgt voor één centraal aanspreekpunt. In het geval van P1 is naast de vermelding in het e-ticketsysteem ook telefonisch contact vereist.
11. Als Opdrachtgever en opdrachtnemer van mening verschillen over de prioriteit en de aard van het incident of de tekortkoming, geldt de hoogste categorie.
12. Indien zich een incident voordoet in de Diensten, zal Opdrachtnemer een inhoudelijke reactie initiëren in overeenstemming met de volgende tabel:
 - a) Prioriteit 1 (P1): binnen een half uur;
 - b) Prioriteit 2 (P2): binnen één (1) uur;
 - c) Prioriteit 3 (P3): binnen vier (4) kantooruren;
 - d) Prioriteit 4 (P4): binnen zestien (16) kantooruren.
13. De Opdrachtnemer zal verstoringen van de Diensten binnen het hieronder vermelde tijdsbestek verhelpen:
 - e) Prioriteit 1 (P1): binnen twee (2) uur;
 - f) Prioriteit 2 (P2): binnen acht (8) uur;
 - g) Prioriteit 3 (P3): binnen veertig (40) uur;
 - h) Prioriteit 4 (P4): binnen tachtig (80) uur.
14. Onverminderd het bepaalde in dit artikel zal Opdrachtnemer tijdelijke oplossingen/workarounds bieden, indien de Diensten - om welke reden dan ook - niet onmiddellijk van een permanente oplossing kunnen worden voorzien. De Opdrachtnemer zal bij de eerste update met betrekking tot het incident een geschatte hersteltijd verstrekken. In het geval van incidenten met prioriteit 1 zullen de herstelwerkzaamheden ononderbroken en ook buiten Werkdagen worden uitgevoerd en binnen de kortst mogelijke tijd worden voltooid.
15. Workarounds of probleem vermijdende oplossingen zullen door Opdrachtnemer niet eerder worden toegepast dan na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. Bij het indienen van een verzoek daartoe zal Opdrachtnemer aantonen dat de onvolkomenheid niet op andere wijze kan worden verholpen, alsmede wat de gevolgen van de workaround of beperking zijn alsmede de (mogelijk) verminderde beschikbaarheid van de Diensten.

16. Opdrachtnemer verifieert bij Opdrachtgever of het incident correct is opgelost. Pas als dit volgens Opdrachtgever het geval is, kan het ticket worden gesloten.

Partijen komen het volgende overeen over het niveau van de te leveren Diensten.

17. De Diensten worden geleverd in overeenstemming met de eisen zoals uiteengezet in de Aanbestedingsdocumenten. Het voornaamste doel is dat Opdrachtnemer voorziet in de behoefte van Opdrachtgever aan Inhuurprofessionals. Opdrachtgever legt haar inhuurbehoefte vast in Aanvragen. Opdrachtnemer is gehouden Aanvragen te vervullen door Kandidaten voor te dragen die van goede kwaliteit zijn, gescreend zijn en tijdig (volgens de specificaties in de Aanvraag) beschikbaar zijn. De meest geschikte Kandidaat, rekening houdend met de eisen/profiel zoals gesteld in de Aanvraag, zal door Opdrachtgever worden geselecteerd. Opdrachtnemer is verplicht zich te houden aan de gemaakte werkafspraken en de daarin overeengekomen reactie- en levertermijnen. Opdrachtnemer dient volledige en juiste managementinformatie en rapportages te verstrekken met betrekking tot alle Aanvragen, Inhuurprofessionals, contracten en bijbehorende administratie.

KPI's (Key Performance Indicators)

18. Voor enkele belangrijke aspecten van de Dienstverlening zijn KPI's vastgelegd, inclusief de normen en de consequenties voor het niet behalen ervan.

Deze KPI's zijn:

1. Tevredenheid over de levering van Diensten
2. Kwaliteit aangeboden Kandidaten
3. Fill rate
4. Naleving Contractdoeltarieven
5. Doelmatig inkopen onder de bandbreedte
6. Time2Contract

19. Partijen komen het volgende overeen over het niveau van de te leveren Diensten:

Nr.	KPI-naam	KPI-beschrijving en activiteiten	Niveau groen (de norm)	Oranje	Rood
1.	Tevredenheid over de levering van Diensten	De tevredenheid van de Diensten wordt gemeten aan de hand van de Net Promoter Score-methodologie (NPS).	Een positieve (>0) Net Promoter Score.	Een negatieve score 1 of 2.	Een negatieve score 3 of meer.
De NPS-score wordt als volgt berekend $NPS = \text{aantal promotors (score 9 of 10)} - \text{aantal criticasters (score 1 tot 6)}$. Opdrachtnemer voert <u>elke twaalf (12) maanden een NPS-enquête uit</u> en deelt de resultaten met Opdrachtgever. De eerste NPS-enquête wordt zes (6) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst uitgevoerd. Reikwijdte van de enquête: alle Inhurende managers, Inkoop, HR en Finance van/bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen 5 werkdagen+ 6 maanden, na afloop van elk contractjaar. De enquête bevraagt de volgende aspecten: • Tevredenheid over de geleverde dienstverlening (25%); • Tevredenheid over de beschikbaarheid en kwaliteit van Kandidaten (75%). Opdrachtnemer rapporteert per twaalf (12) maanden over deze norm. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever. Ieder rapport bevat een rapportage met de score per jaar en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf					

aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.

Op specifiek verzoek van Opdrachtgever is Opdrachtnemer verplicht om de Tevredenheid over de levering van Diensten ook tussentijds te onderzoeken en rapporteren.

2.	Kwaliteit aangeboden Kandidaten	Aantal Kandidaten dat geschikt wordt geacht door Opdrachtgever van het totaal aantal aangeboden Kandidaten in de periode.	95% tot 100% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.	80% tot 95% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.	Minder dan 80% van de aangedragen Kandidaten is geschikt.
----	---------------------------------	---	---	--	---

De kwaliteit van aangeboden Kandidaten wordt als volgt berekend: aantal geschikte Kandidaten gedeeld door het totaal aantal aangeboden Kandidaten in de desbetreffende periode.

Een Kandidaat wordt als geschikt beschouwd indien deze naar het oordeel van de Opdrachtgever aan minimaal 90% van het profiel voldoet. Het profiel omvat: de vereiste en gewenste competenties, kwalificaties, ervaring en competenties, beoogde startdatum en de beoogde einddatum.

De Inhuurdesk of managers geven per voorgestelde Kandidaat aan Opdrachtnemer door of de voorgestelde Kandidaat voor minimaal 90% voldoet aan de gestelde eisen (profiel).

Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor deze KPI rapportage in haar systeem. Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig te rapporteren aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer registreert in haar systeem tenminste het aantal aangeboden Kandidaten per Aanvraag en het aantal afgewezen Kandidaten met als reden "niet geschikt".

Opdrachtnemer rapporteert per zes (6) maanden over deze norm. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever. Ieder rapport bevat een rapportage met alleen de Aanvragen die zijn ontvangen per kwartaal en jaar en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.

Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de resultaten op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit verzoek.

3.	Fill rate	Opdrachtnemer draagt zorg voor de juiste levertermijnen/ beleving van Kandidaten.	98% tot en met 100% van de Aanvragen/ posities op tijd en met voldoende Kandidaten beleverd.	90% tot 98% van de Aanvragen/ posities op tijd en met voldoende Kandidaten beleverd.	Minder dan 90% van de Aanvragen/ posities op tijd en met voldoende Kandidaten beleverd.
----	-----------	---	--	--	---

De fill rate wordt als volgt berekend: het aantal Aanvragen dat in één keer op tijd (zonder herkansing) en met voldoende Kandidaten wordt ingevuld, gedeeld door het totaal aantal Aanvragen in de desbetreffende periode.

'Op tijd' betekent volgens de termijnen die hieronder beschreven worden voor zowel reguliere Aanvragen als spoedaanvragen. Als er per aanvraag meer dan drie (3) Kandidaten op tijd worden ingediend, worden de vierde (4de) Kandidaat en alle daaropvolgende niet meer meegerekend in de berekening. Aanvragen die voor een

tweede keer worden ingediend door Opdrachtgever bij Opdrachtnemer, worden niet tweemaal meegerekend in de berekening van de norm.

Opdrachtnemer draagt zorg voor de volgende Levertermijnen/ belevering:

1. Reguliere Aanvraag: binnen vijf (5) werkdagen, minimaal twee (2) passende cv's (geschikte en beschikbare Kandidaten conform Aanvraag/Profiel) per positie in de Aanvraag inclusief onderbouwing van de geschiktheid van de Kandidaat, het referentienummer van Opdrachtgever (thans top-desk nr) en het Uurtarief, Opslag en het Inhuurtarief.

2. Spoed Aanvraag: twee (2) werkdagen, minimaal één (1) passend cv (Kandidaat) per positie met daarbij in de mail dezelfde informatie zoals van toepassing bij een Reguliere Aanvraag.

Opdrachtnemer kan met de inhurende manager afwijkende afspraken maken over de termijnen van 5 en 2 werkdagen. Deze gelden dan als basis voor de rapportage, meting van het behalen van de norm.

Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor deze KPI rapportage in haar systeem. Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig te rapporteren aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer registreert tenminste per Aanvraag; de ontvangstdatum van de Aanvraag (datum in de mail/notificatie van Opdrachtgever), de datum waarop de Kandidaten zijn aangeboden en het aantal aangeboden Kandidaten.

Opdrachtnemer rapporteert per (6) maanden over deze norm. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever. Ieder rapport bevat een rapportage met alleen de Aanvragen die zijn ontvangen per kwartaal en jaar en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport.

Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de resultaten op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit verzoek.

4.	Naleving Contractdoeltarieven	Opdrachtnemer is verplicht om Kandidaten aan te bieden binnen de overeengekomen Uurtarieven bandbreedte, genaamd "Contractdoeltarieven".	100%		<100%
----	-------------------------------	--	------	--	-------

Deze KPI wordt als volgt berekend: aantal Inzetcontracten waarvan het Uurtarief (exclusief de Opslag) binnen het maximale Contractdoeltarief valt. De norm is dat het Uurtarief niet hoger mag zijn dan het Contractdoeltarief. Met andere woorden, in 100% van de gevallen is het Uurtarief gelijk aan of lager dan het Contractdoeltarief.

Opdrachtnemer rapporteert per zes (6) maanden over deze norm. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever.

Ieder rapport bevat een rapportage met alle Inzetcontracten per jaar (met een startdatum in de desbetreffende periode) en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport. Per Nadere overeenkomst rapporteert Opdrachtnemer de inhuurdoelgroep, functie, salarisschaal, het niveau in de schaal, het Uurtarief en het maximale Contractdoeltarief. Opdrachtnemer rapporteert dit rapport op tijd en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor deze KPI rapportage in haar systeem. Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig te rapporteren aan Opdrachtgever.

Eventuele lopende Inzetcontracten (nadere overeenkomsten) welke zijn gemigreerd naar Opdrachtnemer gedurende de implementatie en de door Opdrachtgever goedgekeurde tariefafwijkingen worden niet meegenomen in de rapportage en berekening van de norm. Opdrachtnemer rapporteert deze nadere overeenkomst wel, met een duidelijke vermelding van de uitzondering, inclusief de geautoriseerde persoon die de afwijking heeft goedgekeurd.

Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de resultaten op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit verzoek.

5.	Doelmatig inkopen onder de bandbreedte	Het is belangrijk dat Opdrachtnemer de sourcing en inkoop zorgvuldig organiseert door te zorgen voor voldoende concurrentiestelling, professionele onderhandelingen en een goede ontsluiting van de markt. Het is zeer gewenst dat de gewogen Uurtarieven onder de gewogen maximale Contractdoel-tarieven liggen.	95% of lager	95%-98%	>98%
----	--	---	--------------	---------	------

Deze KPI wordt als volgt berekend: $((\text{Aantal gefactureerde uren in de desbetreffende periode} \times \text{de maximale Contractdoeltarieven}) / (\text{Aantal gefactureerde uren in de desbetreffende periode} \times \text{het Uurtarieven (exclusief Opslag)})) \times 100\%$. Dit wordt berekend per Inzetcontract en getotaliseerd voor alle inzetcontracten in de desbetreffende periode.

Opdrachtnemer rapporteert per zes (6) maanden over deze norm. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever.

Ieder rapport bevat een rapportage met alle Inzetcontracten per jaar (met een startdatum in de desbetreffende periode) en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport. Opdrachtnemer rapporteert dit rapport op tijd en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor deze KPI rapportage in haar systeem. Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig te rapporteren aan Opdrachtgever.

Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de resultaten op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit verzoek.

De consequenties, zoals beschreven in punt 2 (boete) en punt 3 (ontbinding, etc.), voor het niet behalen van de vastgestelde norm zoals hieronder beschreven, zijn niet van toepassing op deze KPI/norm.

6.	Time2Contract	Opdrachtnemer draagt zorg voor contractering van Toeleveranciers conform	<5 werkdagen	Tussen 6 en 10 werkdagen.	>10 werkdagen
----	---------------	--	--------------	---------------------------	---------------

		gestelde termijnen na selectie van de Kandidaat.			
De Time2Contract wordt als volgt berekend: de datum waarop Opdrachtnemer de overeenkomst met de Toeleverancier heeft afgesloten (is overeengekomen) MINUS de datum waarop Opdrachtgever aangeeft dat een Kandidaat is geselecteerd. Hiervan wordt in de desbetreffende periode het gemiddelde aantal dagen berekend en bepaald per Inzetcontract. Opdrachtnemer registreert alle gegevens benodigd voor deze KPI rapportage in haar systeem. Opdrachtnemer is verplicht om dit juist en volledig te rapporteren aan Opdrachtgever. Opdrachtnemer rapporteert per zes (6) maanden over deze norm. Opdrachtnemer rapporteert aan Opdrachtgever op tijd, met de juiste gegevens en volledig, zonder voorafgaand verzoek van Opdrachtgever. Ieder rapport bevat een rapportage met alleen de Aanvragen die zijn ontvangen per kwartaal en jaar en daarnaast separaat een geconsolideerd overzicht vanaf aanvang van de Raamovereenkomst tot beëindiging. Opdrachtnemer voegt een analyse en conclusie toe aan het rapport. Opdrachtgever heeft het recht om tussentijds ook de resultaten op te vragen. Opdrachtnemer is verplicht de KPI-rapportage in te leveren binnen 5 werkdagen na ontvangst van dit verzoek. De consequenties, zoals beschreven in punt 2 (boete) en punt 3 (ontbinding, etc.), voor het niet behalen van de vastgestelde norm zoals hieronder beschreven, zijn niet van toepassing op deze KPI/norm.					

20. Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:

1. Indien de norm "Niveau groen" voor een KPI en/of de termijnen, reactietijden en oplostijden zoals vermeld in de artikelen 1 tot en met 17 niet worden gehaald, volgt er een gesprek over te nemen verbetermaatregelen tussen de contractmanager, inhoudelijk adviseur(s) en accountmanager. Binnen één (1) maand na dit gesprek dient de Opdrachtnemer een Verbeterplan in te leveren. Dit laat onverlet de verplichtingen zoals vermeld in de artikelen 1 tot en met 17.
 2. Indien Opdrachtgever constateert dat het Verbeterplan binnen twee (2) opeenvolgende kwartalen geen of onvoldoende verbeteringen heeft opgeleverd, en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, is Opdrachtnemer een direct opeisbare boete van vijfduizend euro (€5.000,-) verschuldigd aan Opdrachtgever;
 3. Indien Opdrachtgever constateert dat het verbeterplan binnen drie (3) opeenvolgende kwartalen geen of onvoldoende verbeteringen heeft opgeleverd, en dit naar het oordeel van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kan worden toegerekend, heeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst en/of de onderliggende nadere overeenkomsten eenzijdig en onmiddellijk te ontbinden, zonder verdere ingebrekestelling of tussenkomst van de rechter, en zonder gehouden te zijn enige schadevergoeding of kosten te betalen, geheel of gedeeltelijk, en/of om betalingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- Het toepassen van de hierboven genoemde consequenties 1 t/m 3 betekent geenszins dat de Opdrachtgever afstand doet van enig recht dat is overeengekomen in de Raamovereenkomst, inclusief het recht om schade te verhalen.
 - De maatregelen en consequenties zullen in verhouding staan tot de geconstateerde gebreken.

21. Verbeterplan (eisen)

Indien een Verbeterplan moet worden opgesteld, bevat deze tenminste de volgende onderdelen (inhoud):

1. Beschrijving van de situatie: een overzicht van de huidige situatie die moet worden verbeterd, inclusief problemen, uitdagingen of tekortkomingen.
2. Doelstellingen: duidelijke doelstellingen die moeten worden behaald middels het verbeterplan. Deze doelstellingen moeten specifiek, meetbaar, haalbaar, relevant en tijdgebonden (SMART) zijn.
3. Actiepunten: een gedetailleerde lijst van acties die moet worden uitgevoerd om de doelstellingen van het verbeterplan te behalen.
4. Verantwoordelijkheden: toewijzing van verantwoordelijkheden aan individuen of teams voor de uitvoering van verschillende actiepunten.
5. Tijdslijn: een tijdschema dat aangeeft wanneer elke actie moet worden voltooid om ervoor te zorgen dat het verbeterplan op schema blijft en binnen de gestelde termijn wordt voltooid.
6. Risicobeoordeling en -beheer: identificatie van mogelijke risico's die de uitvoering van het verbeterplan kunnen belemmeren, evenals strategieën om deze risico's te beperken of te beheersen.
7. Monitoring en evaluatie: een plan voor het regelmatig monitoren van de voortgang van het verbeterplan en het evalueren van de effectiviteit ervan. Dit betreft onder meer het vaststellen van meetbare indicatoren om de voortgang te volgen en het plannen van regelmatige evaluatiemomenten om te bepalen of aanpassingen nodig zijn.
8. Communicatieplan: een plan voor effectieve communicatie met belanghebbenden, zowel intern als extern, om hen op de hoogte te houden van de voortgang van het verbeterplan en eventuele wijzigingen of updates.
9. Ondersteunende middelen: identificatie van eventuele aanvullende middelen of ondersteuning die nodig is om het verbeterplan succesvol uit te voeren, zoals training, technische expertise of externe consultants.