

Service Level Agreement

'Medische Interventies en Diagnostische Onderzoeken'

Prestatiemonitoring op kwaliteit van Medische Interventies en Diagnostische Onderzoeken

Inhoud

Inleiding	3
1. Management rapportage	4
2. Kritische Prestatie Indicatoren	5
2.1 <i>KPI 1</i> : De mate waarin de cliënt tevreden is over de uitgevoerde interventie	5
2.2 <i>KPI 2</i> : De mate waarin de opdrachtgever tevreden is over de totale dienstverlening	6
2.3 <i>KPI 3</i> : De mate waarin de inzetbaarheid van de cliënt is toegenomen.....	6
2.4 <i>KPI 4</i> : De mate waarin de doorlooptijden worden behaald.	6
3. Contactpersonen.....	6
4. Overlegstructuur.....	8

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor de Raamovereenkomst gaat meten.

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 afgesloten Raamovereenkomsten te sturen, kan een langdurige leveranciersrelatie worden opgebouwd.

Metingen Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Opdrachtnemer voert éénmaal per kalenderjaar metingen uit op KPI's, die beschreven staan op pagina 6. Aan de KPI's zijn minimale streefnormen verbonden, die behaald dienen te worden.

De metingen van de KPI gaan over een afgebakende, achterliggende periode van een geheel kalenderjaar, d.w.z. vanaf januari t/m december, of de periode vanaf de start van de dienstverlening tot het einde van een kalenderjaar. De resultaten van de metingen worden onderbouwd door Opdrachtnemer op basis van objectieve - of in het geval van de beleefde prestatie - door geobjectiveerde gegevens.

Het belangrijkste doel van de metingen is, om de kwaliteit van de dienstverlening van de Opdrachtnemer te optimaliseren en te verbeteren. Hierbij dient te worden opgemerkt, dat de metingen niet vrijblijvend zijn. De terugkoppeling van de resultaten vindt plaats in het jaarlijks strategisch overleg en maakt onderdeel uit van de jaarrapportage (zie pagina 8 voor overlegstructuur).

Management rapportages

Opdrachtnemer levert binnen één maand na definitieve gunning een format aan, zoals Opdrachtnemer wenst te rapporteren per drie maanden (kwartaal rapportage). Daarnaast levert Opdrachtnemer binnen één maand na definitieve gunning een format aan, zoals Opdrachtnemer wenst te rapporteren per geheel kalenderjaar (jaar rapportage).

De kwartaal- en jaarrapportages (hierna: managementrapportages) van Opdrachtnemer bevatten minimaal (in elk geval) de informatie, zoals is gevraagd door Opdrachtgever in de Specificatie van de opdracht. Deze informatie is inclusief de sjablonen voor de KPI-metingen, waarin minimaal de wijze van meten en rapporteren, de streefnormen en de meetfrequentie zijn opgenomen.

Tijdens implementatieperiode stemmen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader af over in managementrapportages toe te voegen onderbouwingen zoals onderzoeks- c.q. meet resultaten, cijfers en draaitabellen, waarin totalen per afgenomen type dienstverlening per DG worden gepresenteerd.

Tijdens de implementatieperiode wordt in overleg met de Opdrachtgever het definitieve format van de kwartaal- en jaar rapportages vastgesteld. Indien nodig, worden de managementrapportages en KPI-metingen door Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomsten verder ontwikkeld in samenwerking met de Opdrachtgever.

Social Return rapportages worden nader uitgewerkt conform de gestelde eisen in bijlage 1 Specificatie van de Opdracht. Na definitieve gunning maken partijen afspraken over welke rapportages opdat gebied benodigd zijn inclusief de rapportage frequentie.

Voor de input van de Social Return rapportage worden de volgende documenten gebruikt:

- Het Beschrijvend document;
- De Bijlagen bij het Beschrijvend Document;
- De Nota ('s) van Inlichtingen.

Het format voor de te gebruiken rapportage wordt in overleg met Opdrachtgever bepaald.

Metten van Kritische Prestatie Idicatoren (KPI)

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

- De gemeten prestatie (Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.)

Meetinstrumenten zijn de door opdrachtnemer aan te leveren management rapportages met cijfermatige onderbouwingen van aantallen uitgevoerde interventies en onderzoeken, doorlooptijden en overzichten van percentages (gedeeltelijke) terugkeer naar werk binnen maximaal drie maanden na afronding van een interventie;

- De beleefde prestatie (Dit betreft de door de opdrachtgever ervaren kwaliteit van dienstverlening.)

Meetinstrumenten zijn de Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO), die door opdrachtnemer bij opdrachtgever worden uitgevoerd. De opdrachtnemer neemt hier de ervaringen van haar cliënten en afnemers (de organisaties of interne klanten waarvoor zij de dienst verlenen) in mee.

1. Management rapportage

Eens per kwartaal (periode van drie maanden) en ieder kalenderjaar (in de eerste maand van elk kalenderjaar) levert de Opdrachtnemer een kwartaalrapportage respectievelijk jaarrapportage aan bij de Opdrachtgever. De rapportages worden mondeling door de Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toegelicht en zullen tijdig aan Opdrachtgever worden toegestuurd, maximaal 15 werkdagen na einde van het betreffende kwartaal en/of kalenderjaar en vòòr de ingeplande toelichting.

De managementrapportages moet aan de volgende eisen voldoen:

- De managementrapportages wordt conform de aangegeven termijn na afloop van de betreffende periode digitaal aangeleverd bij de contractmanager van de Opdrachtgever;

- De managementrapportages bevatten minimaal de gevraagde informatie om inzicht te geven in de KPI's en de informatie zoals beschreven in de Specificatie van de opdracht;
- De managementrapportages zijn kort, bondig, duidelijk vormgegeven, correct, volledig en eenvoudig interpreteerbaar;
- De informatie betreft informatie op landelijk niveau en dient per maand te worden uitgesplitst;
- De managementrapportages zijn incrementeel ingericht. Ofwel de set data van de voorgaande termijnen blijven onderdeel van de rapportages.

De management rapportages zijn van wezenlijk belang voor de monitoring van de Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer deze rapportages 3x niet tijdig of niet volledig oplevert, is Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een boete verschuldigd van 5% van de jaaromzet van de betreffende Raamovereenkomst (excl. BTW). Deze boete dient Opdrachtnemer door middel van een credit nota aan de Opdrachtgever te crediteren.

2. Kritische Prestatie Indicatoren

Enmaal per kalenderjaar meet opdrachtnemer in samenwerking met opdrachtgever met behulp van een aantal prestatie indicatoren de kwaliteit van de dienstverlening. De uitkomsten van de metingen worden door opdrachtgever verwerkt en tijdens het strategisch overleg besproken. Aan de indicatoren zijn minimale streef normen verbonden, die tot doel hebben, de kwaliteit van de dienstverlening te optimaliseren en te verbeteren.

Indien de metingen niet voldoen aan de in de KPI's gestelde streefnormen, wordt door Opdrachtnemer een verbeterplan met bijbehorende acties aangeleverd. De rapportageverplichting t.a.v. opvolging, voortgang en monitoring van deze verbeteracties, maakt onderdeel uit van het betreffende verbeterplan en wordt tijdens het drie maandelijks tactisch en operationeel overleg besproken (zie pagina 8 voor overlegstructuur). Herhaaldelijk scoren onder de streefnormen, zonder enige verbetering, geeft Opdrachtgever het recht om de Raamovereenkomst al dan 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 meten en de hiervoor benodigde documentatie en communicatie.

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

- De *werking* van prestatie monitoring;
- De *streefnorm* waaraan Opdrachtnemer moet voldoen

2.1 **KPI 1: De mate waarin de cliënt tevreden is over de uitgevoerde interventie en/of onderzoek**

Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden door de Opdrachtnemer klanttevredenheidonderzoeken (KTO) onder de betrokken Cliënten uitgevoerd.

- *De werking*: Deze KTO dient één keer per kalenderjaar te worden uitgevoerd conform de aangegeven termijn in het Specificatie van de opdracht. De exacte

invulling van de KTO zal ten tijde van de implementatieperiode tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besloten worden.

- De streefnorm is, dat 80% van de Cliënten tevreden is over de uitgevoerde interventie en/of het onderzoek.

2.2 KPI 2: De mate waarin de opdrachtgever tevreden is over de totale dienstverlening

Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden door de Opdrachtnemer klanttevredenheidonderzoeken (KTO) onder de betrokken medewerkers (bedrijfsarts, bestel service desk, contract manager, demand manager, Reïntegratieadviseurs Belastingdienst, Reïntegratieadviseurs Toeslagen, Reïntegratieadviseurs Douane), uitgevoerd.

- De werking: Deze KTO dient één keer per kalenderjaar te worden uitgevoerd conform de aangegeven termijn in de Specificatie van de opdracht. De exacte invulling van de KTO zal ten tijde van de implementatieperiode tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever besloten worden.
- De streefnorm is, dat 80% van de direct betrokken medewerkers tevreden is over de totale dienstverlening.

2.3 KPI 3: De mate waarin de inzetbaarheid van de cliënt is toegenomen

Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, wordt door Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever het percentage Cliënten gemeten, dat na 1. een curatieve interventie (gedeeltelijk) terugkeert naar eigen werk en 2. het percentage Cliënten, dat na een preventieve interventie niet uitvalt.

- De streefnorm is 90% voor beide groepen Cliënten

2.4 KPI 4: De mate waarin de vereiste doorlooptijden worden behaald.

- De werking: Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI wordt door de Opdrachtnemer de doorlooptijd als volgt gemeten: Het aantal dagen tussen aanmelding, intake en start interventie/behandeling.
- De streef norm: is, dat 95% van de interventies binnen de gestelde doorlooptijd moet plaatsvinden.

3. 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 redenen aanleiding voor is.

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

4. Overlegstructuur

Operationeel Overleg

Hierbij staan minimaal de volgende punten op de agenda:

- Dagelijkse operatie
- Operationele ontwikkelingen
- Facturen / facturatieproces
- 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, kan eventueel voorafgaand aan het tactisch overleg

Tactisch Overleg

Na oplevering van de kwartaal management rapportages vindt overleg plaats tussen de accountmanager van de Opdrachtnemer en de contactpersonen van Opdrachtgever. Dit gesprek vindt plaats op initiatief van Opdrachtgever.

Hierbij staan minimaal de volgende punten op agenda:

- Implementatie(voortgang)
- Kwartaalrapportage
- Nakomen contractafspraken
- Maken van werkafspraken
- Knelpunten & verbeterpunten operatie
- Opvolging KPI behaalde streefnorm en eventuele verbeterplannen
- 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: éénmaal per drie maanden

Strategisch Overleg

Het management van Opdrachtnemer bespreekt jaarlijks met het management van Opdrachtgever de jaarrapportage zoals is opgenomen in de Specificatie van de opdracht, de beoordeling van de dienstverlening, de resultaten van de KPI-metingen (dit is inclusief de uitkomsten van de KTO), de ontwikkelingen en de advisering met betrekking tot het beleid. Bij de besprekingen is in ieder geval ook de bedrijfsarts (of taak gedelegeerde) aanwezig. Hierbij is het management van zowel Belastingdienst, Douane en Toeslagen aanwezig.

Dit overleg vindt éénmaal jaarlijks plaats, na oplevering van de jaarrapportage.