

Service Level Agreement

‘Uitzendkrachten’

Overeengekomen tussen

**Naam Opdrachtnemer &
NV Haagse Milieu Services**



Referentienummer:

TN 487719

Datum:

2 oktober 2024

Versie:

1.0 - Definitief

Inhoud

Algemene bepalingen	3
1.1 Doel	4
1.2 Dienstverlening	4
1.3 Contactgegevens	5
1.4 Contactgegevens opdrachtnemer	5
1.5 Overlegstructuur	6
1.6 Escalatieladder	7
1.7 Processen en afspraken	8
1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid	8
1.9 Terugkoppeling en rapportages	8
1.10 KPI's	10
1.11 Bonusregeling	12
Akkoordverklaring	13

Algemene bepalingen

- 1.1 Tussen (naam opdrachtnemer) en NV Haagse Milieu Services (hierna partijen) is de raamovereenkomst 'uitzendkrachten, met referentienummer [invullen] afgesloten, bij partijen bekend.
- 1.2 Deze SLA geeft een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in deze raamovereenkomst. Deze SLA heeft dus specifiek betrekking op de dienst van het beschikbaar stellen van uitzendkrachten.
- 1.3 Indien er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de raamovereenkomst en in deze SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.
- 1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien Nadere Opdrachten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste Nadere Opdracht onder de Raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal 4 maal per jaar worden besproken en zo nodig worden aangepast.
- 1.5 HMS en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van HMS.
- 1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door HMS en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.
- 1.7 Afwijkingen van de werkzaamheden en procedures zoals omschreven in deze SLA mogen slechts onderbouwd en met voorafgaande schriftelijke toestemming van HMS plaatsvinden. Mogelijk hieruit volgend meer- of minderwerk kan door de opdrachtnemer bij HMS in rekening worden gebracht.

1.1 Doel

Het doel van dit Service Level Agreement (SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de verplichtingen die voortkomen uit de levering van dienstverlening van **<naam opdrachtnemer>** aan HMS.

- De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.
- Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren Prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.
- Indien HMS andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

1.2 Dienstverlening

Binnen de scope van de Opdracht valt het beschikbaar stellen van uitzendkrachten conform de volgende profielen

Naam profiel	Omschrijving	Schaal
Belader	Beladers voor het beladen van afvalinzamelvoertuigen. Ingezet bij huis aan huis inzameling van verschillende afvalstoffen.	B
Belader Plus	Belader/chauffeurs voor het beladen en incidenteel besturen van afvalinzamelvoertuigen (Rijbewijs B). Ingezet bij huis aan huis inzameling van verschillende afvalstoffen.	C
Chauffeur	Chauffeur/beladers voor het besturen en incidenteel beladen van afvalinzamelvoertuigen. (Rijbewijs C) Ingezet bij huis aan huis inzameling van verschillende afvalstoffen.	D
Kraanchauffeur	Chauffeurs voor het besturen en bedienen van afvalinzamelvoertuigen ten behoeve van het inzamelen met een kraan.	E
Overige functies	Functies behorende bij de groepen klant en/of staf.	C t/m L

Daarnaast draagt Opdrachtnemer zorg voor de **in-house dienstverlening** op locatie van de HMS.

De belangrijkste (maar niet gelimiteerde) taken zijn:

- Ontzorgen van HMS
- Acteren als liaison tussen HMS en uitzendkrachten
- Zorgdragen voor de Toolbox (Hand-outs, veiligheidsinstructies)
- Tijdig aanvragen kleding

- Zorgen voor opkomst & afhandelen verzuim
- Werkgeverschap/ functionerings- en correctiegesprekken

Buiten scope van de Raamovereenkomst valt:

- De inhuur van profielen van datgene wat niet als onderdeel van de dienstverlening is gedefinieerd.
- Het beschikbaar stellen van medewerkers op detacheringsbasis.
- Het uitvoeren van payroll dienstverlening.

1.3 Contactgegevens

Contactgegevens contactpersoon HMS operationeel niveau

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon HMS tactisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]>>
Rol	Operationeel verantwoordelijk

Contactgegevens contactpersoon HMS tactisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Verantwoordelijk voor contractmatige zaken

Contactgegevens contactpersoon HMS strategisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Eindverantwoordelijk Aanspreekpunt bij escalaties

1.4 Contactgegevens opdrachtnemer

Contactgegevens in-house dienstverlening

Bereikbaarheid	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer operationeel niveau

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]

E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer tactisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer strategisch niveau:

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Aanspreekpunt bij escalaties

1.5 Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen de partijen. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door de opdrachtnemer binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan HMS. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen van opdrachtnemer	Betrokkenen van HMS	Frequentie
Operationeel	[Invullen]	[Invullen]	1 x per maand of zo vaak als nodig
Tactisch	[Invullen]	[Invullen]	4x per jaar
Strategisch	[Invullen]	[Invullen]	1 x per jaar

1.6 Escalatieladder

In het geval er tussen opdrachtnemer en HMS een geschil ontstaat zal in eerste instantie in goed onderling overleg naar een oplossing gezocht worden. Wanneer de ernst van de situatie echter de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt, zal een escalatieprocedure worden opgestart.

Niveau	Functionaris HMS	Functionaris opdrachtnemer
1	n.t.b.	n.t.b.
2	n.t.b.	n.t.b.
3	n.t.b.	n.t.b.
4	n.t.b.	n.t.b.

Op **strategisch** (1 x per half jaar) en **tactisch** (1 x per kwartaal) niveau vindt op initiatief van HMS een gesprek met de opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de volgende periode. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen opgesteld door opdrachtnemer en verzonden aan HMS, tenzij anders overeengekomen.

Bespreekpunten zijn tenminste:

Evaluatie van de Raamovereenkomst;

1. Klachten en verbeterpunten;
2. Resultaten KPI's;
3. Social Return;
4. Indexering en prijsontwikkeling;
5. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
6. Voortgang in-house dienstverlening;
7. Wijzigingen in de dienstverlening;
8. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
9. Ontwikkelingen HMS, bespreken van plannen HMS met eventuele consequenties voor de dienstverlening;
10. Innovatievoorstellen.

Op **operationeel niveau** vindt naar behoefte, maar minimaal wekelijks, een gesprek plaats. Mogelijke bespreekpunten zijn o.a.:

1. Voortgang forecasts en beschikbaarheid;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Stand van zaken opleidingen;
4. Inzicht uren en facturatie.

HMS verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de verslaglegging van deze overleggen, tenzij anders

overeengekomen. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen door opdrachtnemer en verzonden aan HMS.

1.7 Processen en afspraken

Werkprocessen

Opdrachtnemer accepteert uitsluitend nadere opdrachten voor het beschikbaar stellen van uitzendkrachten binnen de scope van deze overeenkomst en handelt deze opdrachten af volgens de overeengekomen wijze af. HMS kan deze procedure gedurende de opdracht doorontwikkelen en aanpassen. De contractmanager van HMS kan aangepaste versies verstrekken. Opdrachtnemer past zijn werkwijze hierop aan.

Opdrachtnemer signaleert alle afwijkende aanvragen en meldt deze te allen tijde bij de contractmanager van HMS.

1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid

De beschikbaarheidstijden van de **in-house** dienstverlening zijn:

- 24/7 Telefonische bereikbaarheid.
- Door de weeks, in house bezetting van 7:00 tot 16:30.
- Zaterdagen, in house bezetting van 7:45 tot 16:30.
- Zondagen, telefonische bereikbaarheid.

Opdrachtnemer beschikt over een **contractmanager/accountmanager** welke:

- Op maandag t/m vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur direct telefonisch bereikbaar of belt binnen 1 werkuur terug.
- Een back-up heeft in geval van afwezigheid.
- Reageert binnen een werkdag op alle vragen van HMS per e-mail.

1.9 Terugkoppeling en rapportages

Partijen zijn overeengekomen om inzicht en overzicht te faciliteren aan de hand van het onderstaande:

A. Portal

De inschrijver rapporteert digitaal aan de opdrachtgever. Hiervoor krijgt opdrachtgever toegang tot een digitaal (webbased) portal (dagelijks bijgewerkt) waarmee inschrijver inzage geeft in minimaal de volgende, actuele, informatie:

- Overzicht van de ontvangen aanvragen, uitgesplitst per functie en naar adhoc en geplande inhuur;
- overzicht van de nieuw geplaatste tijdelijke arbeidskrachten n.a.v. de nieuw ontvangen aanvragen;
- overzicht van de lopende aanvragen (aanvraag waarvoor nog geen nadere overeenkomst gesloten is);
- overzicht van de niet ingevulde aanvragen;
- de actuele vervullingsgraad van de betreffende periode;
- het aantal vervangingen op verzoek van opdrachtgever;

- overzicht actieve tijdelijke arbeidskrachten bij opdrachtgever inclusief de actuele duur (in weken) van de inzet;
- overzicht van de tijdelijke arbeidskrachten waarvoor de inzet beëindigt/afgelopen is;
- de namen van alle tijdelijke arbeidskracht(en) die tijdens de looptijd van de overeenkomst ingezet zijn bij opdrachtgever. Waarbij per tijdelijke arbeidskracht minimaal aangegeven is:
- alle perioden waarin gedurende de looptijd van de overeenkomst inzet plaats heeft gevonden bij opdrachtgever;
- de start en geplande einddatum van de huidige inzet;
- functienaam/-namen
- het aantal gewerkte uren en de bijbehorende werkdagen;
- ziekte verzuim;
- het inhuurtarief en de loonschaal;

De informatie dient door opdrachtgever als Excel-XLSX- of CSV-bestand gedownload en opgeslagen te kunnen worden. De benoemde informatie moet per periode (van 4 weken) inzichtelijk zijn voor opdrachtgever. Naast de actuele periode moet de informatie uit voorgaande periode gedurende de gehele contracttermijn inzichtelijk blijven.

B. Managementinformatie

De inschrijver rapporteert managementinformatie in digitale vorm (te gebruiken met MS-Office) per 4 weken. De managementinformatie bevat minimaal:

- naam, functie en loonschaal van de tijdelijke arbeidskracht;
- tarief tijdelijk arbeidskracht;
- aantal gewerkte uren van de tijdelijke arbeidskracht per periode;
- ziekte verzuim;
- verloop (in en uitstroom) van tijdelijke arbeidskrachten. Waarbij aangegeven is wat de oorzaak van de uitstroom is;
- aanvragen;
- plaatsingen;
- vervullingsgraad per maand;
- omzet per periode;
- klachten en de daarop genomen maatregelen.

De rapportages worden zonder meerkosten gegenereerd en beschikbaar gesteld.

1.10 KPI's

Partijen zijn de volgende KPI's overeengekomen:

1: Vervullingsgraad geplande inhuur	
Definitie	De vervullingsgraad is het aantal aanvragen dat door de inschrijver daadwerkelijk startklaar aanwezig zijn voor de dienst, kan worden ingevuld met passende tijdelijke arbeidskrachten. Dit percentage wordt per functieprofiel en per type inhuur per vier weken vastgesteld.
KPI	1.1 100% voor beladers en MABS. 1.2 98% voor beladers plus. 1.3 85% voor chauffeurs.
Hoe te meten	(Opkomst medewerkers / Geplande medewerkers) * 100 Frequentie: Per 4 weken
Maatregelen/ Sanctie	Eerste en tweede overtreding: - Opstellen verbeterplan, goed te keuren door opdrachtgever. Corrigerende maatregelen dienen in 4 weken tot de gewenste effecten te leiden. Derde opeenvolgende overtreding - Financiële sanctie: € 5,00 per gemiste (te weinig geleverde) uur korting op de factuur. Na de derde overtreding, geldt voor nieuwe overtredingen dat de financiële sanctie direct wordt opgelegd. Een half jaar na de laatste overtreding wordt de cyclus gereset (schone lei).
2: Vervullingsgraad Ad hoc basis	
Definitie	De vervullingsgraad is het aantal aanvragen dat door de inschrijver daadwerkelijk startklaar aanwezig zijn voor de dienst, kan worden ingevuld met passende tijdelijke arbeidskrachten. Dit percentage wordt per functieprofiel en per type inhuur per vier weken vastgesteld.
KPI	2.1 98% voor beladers en MABS. 2.2 90% voor beladers plus.
Hoe te meten	(Geleverde kandidaten / Aantal aanvragen) * 100

Frequentie: per 4 weken

Maatregelen/ Sanctie	Eerste en tweede overtreding: - Opstellen verbeterplan, goed te keuren door opdrachtgever. Corrigerende maatregelen dienen in 4 weken tot de gewenste effecten te leiden. Derde opeenvolgende overtreding: - Financiële sanctie: € 5,00 per gemiste (te weinig geleverde) uur korting op de factuur. Na de derde overtreding, geldt voor nieuwe overtredingen dat de financiële sanctie direct wordt opgelegd. Een half jaar na de laatste overtreding wordt de cyclus gereset (schone lei).
-------------------------	--

3: Bezettingsgraad in-house

Definitie	Dit betreft de daadwerkelijke aanwezigheid van de medewerkers van opdrachtnemer om op locatie de In-House dienstverlening te verzorgen.
KPI	3.1 100%
Hoe te meten	Dagelijkse check op (tijdige) aanwezigheid van de in-house medewerker(s)
Maatregelen/ Sancie	Financiële sanctie: € 1000,- per dag. Dit betreft ook te laat komen/starten en/of de gehele dienst niet vol maken.

4: Inleveren Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) na inleenperiode

Definitie	Na einde inleenperiode dienen de PBM (m.u.v. schoenen) binnen 7 kalenderdagen ingeleverd te zijn.
KPI	4.1 100%
Hoe te meten	Per medewerker, na inleenperiode.
Maatregelen/ Sancie	Per missende PBM/bedrijfskleding wordt het desbetreffende item in rekening gebracht bij opdrachtnemer.

1.11 Bonusregeling

Partijen in relatie tot de VCA certificaten de volgende bonus regeling overeengekomen:

1. Indien een flexmedewerker al in bezit is van een VCA certificaat voor de start van de werkzaamheden bij opdrachtgever en de desbetreffende medewerker is minimaal 12 weken ingezet bij opdrachtgever, mag opdrachtnemer een eenmalige vergoeding (per medewerker) in rekening brengen van € 500,-
2. Indien een flexmedewerker nog niet in bezit is van een VCA certificaat en hij/zij weet het binnen 12 weken na de start van de werkzaamheden bij opdrachtgever te behalen, mag opdrachtnemer nadat het certificaat is behaald, na 12 ingezette weken een eenmalige vergoeding (per medewerker) in rekening brengen van € 500,-

Bovenstaande bonussen gelden alleen voor nieuwe geworven uitzendkrachten en niet voor het overnemen van de flexmedewerkers voortkomende uit de start van de overeenkomst.

Akkoordverklaring

Hierbij verklaren HMS en opdrachtnemer kennis te hebben genomen van het voorgaande in dit Service Level Agreement en, door middel van de ondertekening hieronder, akkoord te gaan met het hierin gestelde.

Aldus overeengekomen en vastgelegd op 11 pagina's tekst (exclusief voorblad en inhoudsopgave) en in tweevoud ondertekend.

Namens NV Haagse Milieu Services	Namens opdrachtnemer
Handtekening	Handtekening

Naam	Naam
Functie	Functie
Datum	Datum