

# Sociale Verzekeringsbank

## Bijlage I Service Level Agreement (SLA) Catering

Aanbestedingsnummer: EA2023049

*Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden dan het indienen van een inschrijving voor deze aanbesteding.*

Versie en status: 1.0  
Auteur: CDK/CLM  
Datum: 7 november 2024  
Geldig tot: <datum einde contract>

## Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>INLEIDING .....</b>	<b>3</b>
1.1.	ALGEMEEN.....	3
1.2.	DUUR.....	3
1.3.	BEHEER EN WIJZIGINGSPROCEDURE .....	3
<b>2.</b>	<b>SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING .....</b>	<b>4</b>
2.1.	BINNEN DE SCOPE VAN DE OPDRACHT .....	4
2.2.	BUITEN DE SCOPE VAN DE OPDRACHT .....	4
<b>3.</b>	<b>SERVICE LEVEL MANAGEMENT .....</b>	<b>6</b>
3.1.	SERVICE LEVELS .....	6
3.2.	KPI'S .....	7
3.2.1.	<b>Kwaliteit – Externe borging (KPI) .....</b>	<b>7</b>
3.2.2.	<b>Kwaliteit – uitvoering concept (KPI) .....</b>	<b>7</b>
3.2.3.	<b>Klanttevredenheid (KPI) .....</b>	<b>8</b>
3.2.4.	<b>Opdrachtgeverstevredenheid (KPI) .....</b>	<b>8</b>
3.2.5.	<b>Management rapportage .....</b>	<b>9</b>
3.3.	EVALUATIE DIENSTVERLENING.....	11
<b>4.</b>	<b>GOVERNANCE .....</b>	<b>12</b>
4.1.	BETROKKENEN BIJ DE GOVERNANCE VAN DE OVEREENKOMST.....	12
4.2.	COMMUNICATIE-, OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR.....	13
4.2.1.	<b>Operationeel overleg .....</b>	<b>14</b>
4.2.2.	<b>Tactisch overleg .....</b>	<b>14</b>
4.2.3.	<b>Strategisch overleg .....</b>	<b>15</b>

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

## 1. Inleiding

### 1.1. Algemeen

Dit document, nader aan te duiden als de Service Level Agreement (SLA), beschrijft de diensten die door Opdrachtnemer worden geleverd aan de SVB, en beschrijft de werkzaamheden en verantwoordelijkheden van beide partijen bij het uitvoeren van de werkzaamheden en diensten met betrekking tot catering. Het doel van de SLA is:

1. Nader specificeren van de producten en/of diensten die volgens de Overeenkomst worden geleverd.
2. Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening.
3. Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing.
4. Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen.

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een Overeenkomst gesloten. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en de verplichtingen van de partijen die in de Overeenkomst zijn vastgelegd.

De werking van de SLA dient minimaal eenmaal per jaar in het jaarlijks strategisch overleg te worden geëvalueerd. Om dit te borgen, wordt de SLA als vast agendapunt opgenomen tijdens het jaarlijks strategisch overleg.

### 1.2. Duur

De duur van de SLA is gelijk aan de duur van de Overeenkomst.

### 1.3. Beheer en wijzigingsprocedure

De Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA kunnen door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer ingediend worden en worden besproken in het jaarlijks strategisch overleg met de SVB Contractmanager en SVB Accountmanager (en indien noodzakelijk op incidentele basis). Na bekrachtiging van de wijziging door de daartoe bevoegde functionaris van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening door beide partijen als nieuwe versie aan de Overeenkomst toegevoegd.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Pagina 4 van 15

Bijlage <x> Service Level Agreement (SLA)– Catering  
Aanbestedingsnummer: EA2023049

## 2. Scope van de dienstverlening

Opdrachtnemer levert in de periode van 30 juni 2025 tot en met 29 juni 2033 (inclusief verlengingsperiode) aan de SVB op grond van de Overeenkomst catering en banqueting op al haar locaties (uitgezonderd Utrecht DZW).

### 2.1. Binnen de scope van de Opdracht

Catering op basis van 4 concepten: vending, meet & eat, espressobar en restaurant.

Banqueting in de vorm van;

- Vergaderservice, vergaderlunches en borrels in de daarvoor bestemde ruimtes;
- Maatwerkoffertes; zoals evenementen, bijeenkomsten, recepties, etc..

Het betreft hier:

- Het bemannen en invullen van het catering concept restaurant in Amstelveen en Utrecht van maandag t/m donderdag;
- Het bemannen en invullen van het catering concept espressobars in Amstelveen en Utrecht van maandag t/m vrijdag;
- Het bemannen en invullen van het catering concept en meet & eat op de overige locaties van maandag t/m donderdag;
- Het verzorgen en invullen van het catering concept vending op de overige locaties van maandag t/m vrijdag;
- De banqueting van maandag t/m vrijdag op alle locaties;
- Het verzorgen van evenementen, bijeenkomsten, recepties die middels een maatwerkofferte worden uitgevraagd op werkdagen van de SVB en in het weekend en op alle locaties van de SVB. De gehanteerde tarieven dienen marktconform te zijn en herleidbaar te zijn en in overeenstemming te zijn met de tarieven zoals gemeld in het prijzenblad.

### 2.2. Buiten de scope van de Opdracht

- Gratis warme- en koudedrankenvoorzieningen (automaten). Voor dit onderdeel is een apart contract afgesloten en via dit contract worden ook bouillon en siroop gratis aangeboden;
- Verzorging (onderhoud, bijvullen, oplossen 1<sup>ste</sup> lijns storingen) van de gratis warme- en koudedrankenautomaten
- Ophalen serviesgoed koude en warme dranken (vanuit automaat), afwassen en weer terugplaatsen bij de automaten;
- Avondmaaltijden ;

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Pagina 5 van 15

Bijlage <x> Service Level Agreement (SLA)– Catering  
Aanbestedingsnummer: EA2023049

- Catering en banqueting op de locatie Utrecht DZW;
- Aanschaf van Keukenapparatuur, inventaris en serviesgoed.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Pagina 6 van 15

Bijlage <x> Service Level Agreement (SLA)– Catering  
Aanbestedingsnummer: EA2023049

### 3. Service level management

Om de vooraf afgesproken doelstellingen tijdens de duur van de Overeenkomst te realiseren en meetbaar te houden is een aantal service levels en bijbehorende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld. Deze worden bepaald naar aanleiding van de Inschrijving van de Opdrachtnemer.

#### 3.1. Service levels

##### **Doelstellingen Subgunningscriteria Kwaliteit (plan van aanpak, ondernemerschap en duurzaamheidsplan)**

Het is voor de SVB van groot belang dat Opdrachtnemer in staat is om de SVB te ontzorgen in de totale catering en Banqueting met een passend en betaalbaar assortiment en dienstverlening binnen de scope van de Opdracht. Waarbij het doel is zoveel mogelijk Pandgebruikers te verleiden gebruik te maken van het restaurant/espressobar/meet & eat/vending.

De SVB wenst een Opdrachtnemer die zorgt voor zo hoog mogelijke klanttevredenheid van de SVB medewerkers, waarbij de volgende aspecten een belangrijke rol spelen: breedte van het assortiment, kwaliteit van het assortiment, verhouding tussen prijs en kwaliteit van het assortiment, snelheid (waarmee medewerkers geholpen worden aan de kassa) in het restaurant/espressobar/meet & eat/vending.

Het is daarbij belangrijk dat de Opdrachtnemer flexibel, oplossingsgericht en ondernemend is en de dienstverlening verbetert en proactief komt met (innovatieve) verbetervoorstellen, verrassingen, thema's van het assortiment en besparingsmogelijkheden. Bij besparingsmogelijkheden wordt onder andere gedacht aan minder verspilling van voedsel en energie. Tevens is het belangrijk dat Opdrachtnemer goed zorg draagt voor haar medewerkers.

Verder vindt de SVB het belangrijk dat de Vitaliteit van de medewerkers gestimuleerd wordt middels Gezonde voeding, verspresentatie en ook aantrekkelijke informatieve communicatie over het assortiment.

Ook is het totale catering aanbod en de communicatie gericht op alle SVB medewerkers, onder andere vanwege inclusiviteit en diversiteit. Dit kan gedifferentieerd worden per locatie.

Opdrachtnemer draagt bij aan de organisatiedoelstellingen van de SVB om in 2030 een klimaatneutrale bedrijfsvoering te voeren en 100% circulair te zijn in 2050, waarbij de focus bij deze aanbesteding ligt op milieu en klimaat, biobased, social return en diversiteit en inclusie. De SVB wil met Opdrachtnemers samenwerken om de CO2 impact van de dienstverlening te verkleinen.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Pagina 7 van 15

Bijlage <x> Service Level Agreement (SLA)– Catering  
 Aanbestedingsnummer: EA2023049

Om hier in deze Opdracht invulling aan te geven streeft de SVB naar het zoveel mogelijk beperken van voedselverspilling en verpakkingsmaterialen, true pricing, circulair inkopen, werken met lokale & seizoensgebonden producten, transitie naar meer plantaardige producten en slim en zuinig omgaan met grondstoffen. De SVB wil daarbij zoveel mogelijk ontzorgd worden.

### 3.2. KPI's

#### 3.2.1. Kwaliteit – Externe borging (KPI)

<Naam Opdrachtnemer> voldoet geheel aan de Nederlandse wetgeving en de geldende richtlijnen op het gebied van HACCP. Naleving wordt getoetst en beoordeeld tijdens onverwachte audits, uitgevoerd door een extern bureau. De volgende Key Performance Indicator (KPI) wordt gecontroleerd:

Minimaal 2 keer per jaar per locatie verzorgt een extern, erkend en gespecialiseerd bureau een onverwachte audit om de naleving van de Nederlandse wetgeving en richtlijnen op het gebied van HACCP te toetsen en beoordelen.

Een score van 8 (acht) (proces is onder controle) dient te worden behaald;  
 Onvoldoende score (proces is niet onder controle) is niet toegestaan.

Temperatuurbepaling en -registratie dient te gebeuren volgens de Nederlandse wetgeving omtrent voedselveiligheid.

Alle metingen worden vastgelegd in rapporten, welke binnen 2 weken beschikbaar worden gesteld aan de SVB. Bij eventuele onvoldoende scores stelt Opdrachtnemer binnen 2 weken een analyse van de oorzaak/oorzaken beschikbaar. (\*) Bovendien maakt Opdrachtnemer in overleg met SVB een corrigerende afspraak, die door Opdrachtnemer wordt vastgelegd, uitgevoerd en waarover (tussentijds) terugkoppeling aan de SVB wordt gegeven. Minimaal 2 maanden na voltooiing van de corrigerende afspraak zal Opdrachtnemer een hernieuwde audit laten uitvoeren om te controleren of de getroffen maatregelen hebben gewerkt.

\* NB: Hier kunnen ook acties voor de SVB uit volgen (bijv. gebouw technisch of apparatuur) maar Opdrachtnemer is in de lead).

#### 3.2.2. Kwaliteit – uitvoering concept (KPI)

Een keer per jaar beoordeelt Facilities (Regiomanagement/ GWB-C) per locatie de catering specifiek op uitvoering van de catering- en Banquetingdienstverlening volgens de overeengekomen conceptomschrijving. Onderdelen zoals duurzaamheid, gezond aanbod, presentatie, signing, etc. zijn onderdeel van de beoordeling.

Een minimale score van 8.0 dient te worden behaald.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

### 3.2.3. Klanttevredenheid (KPI)

Een keer per jaar neemt de SVB bij een ad random gekozen deel van de SVB-medewerkers bij ten minste 20% van de dagelijkse gemiddelde bezetting en minstens 20 respondenten per Locatie een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) af waarbij de SVB de vragen samenstelt. De te scoren onderwerpen zijn:

- Klantvriendelijkheid
- Breedte van het assortiment
- Kwaliteit van het assortiment
- Snelheid waarmee je geholpen wordt
- prijs-kwaliteitverhouding

De volgende normen gelden per locatie voor alle beschreven onderwerpen waarbij de norm voor prijs/kwaliteitverhouding apart is benoemd.

Normen klanttevredenheid	Prijs/ kwaliteit	Overig
Ruim voldoende	> 6,4	> 7,9
Neutraal (minimaal te behalen score)	6,0 – 6,4	7,5 – 7,9
Onvoldoende	5,5 – 5,9	6,5 – 7,4
Ruim onvoldoende	< 5,5	< 6,5

### 3.2.4. Opdrachtgeverstevredenheid (KPI)

Eens per tertaal wordt een leveranciersevaluatiematrix door de gebouw- en werkplekbeheerders van de SVB ingevuld om hun tevredenheid over de geleverde diensten te meten.

In deze matrix wordt gevraagd de leverancier te beoordelen op schaal van 1 tot en met 5 met betrekking tot de onderdelen, Algehele indruk, Regelmatig overleg, Naleving afspraken, Pro-activiteit, Kwaliteit facturatie, Tevredenheid bewoners (pandgebruikers), Afhandeling storingen/klachten en Contractondersteuning SVB-breed (betreft interne indicator over ondersteuning door accountmanager Facilities en is geen onderdeel van de beoordeling van de leverancier).

Een minimale score van 3.0 dient altijd te worden behaald voor iedere locatie, waarbij Opdrachtnemer gedurende de looptijd van het contract voor het gemiddelde cijfer over alle Locaties toewerkt naar een minimale score van 3.5.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Pagina 9 van 15

Bijlage <x> Service Level Agreement (SLA)– Catering  
 Aanbestedingsnummer: EA2023049

**3.2.5. Management rapportage**

Opdrachtnemer dient per maand, binnen twee weken na afloop van de betreffende maand, aan Opdrachtgever een digitale managementrapportage aan te leveren.

Het doel van deze managementrapportage is continue monitoring en verbetering van de geleverde kwaliteit van de dienstverlening.

De managementrapportage bevat gegevens over zowel de betreffende periode als de cumulatieve gegevens in het betreffende Kalenderjaar en zal aangeleverd worden in, dan wel begeleid worden door een Excel-bestand, waaruit de onderliggende data goed herleidbaar en bewerkbaar (dus geen "samengevoegde cellen" o.i.d. bevat, die sortering of filtering onmogelijk maken) is, opdat de SVB hiermee zelf een controleslag kan maken.

De managementrapportage wordt besproken tijdens het tactisch overleg dat iedere 6 weken gehouden wordt en het jaarlijks strategisch overleg.

De maandelijkse managementrapportage bevat ten minste de volgende onderwerpen:

- Aantal gasten per cateringconcept per Locatie
- Tijdblokken overzicht (welk moment van de dag komen de gasten?)
- Aantal transacties per cateringconcept per locatie
- Aantal openingsdagen per verkooppunt
- Omzet per verkooppunt
- Omzet per productcategorie (vegetarisch/ non vegetarisch)
- Gemiddelde besteding
- Banquetingomzet per locatie
- Aantal extra ingezette uren na akkoord SVB
- Verzuimpercentage van Opdrachtnemer van medewerkers die worden ingezet op deze Opdracht
- Resultaten behaald m.b.t. duurzaamheid, inclusief derving (derving per kwartaal)
- Resultaten behaald m.b.t. vitaliteit
- De prestaties met betrekking tot KPI's
- Aantal klachten met eventuele ondernomen of te ondernemen verbeteracties

De jaarlijkse managementrapportage betreft de toekomstige ontwikkelingen (dient als input voor het Strategisch Overleg) en bevat ten minste de volgende onderwerpen:

- Innovaties
- Financiële Plaatje
- Personele ontwikkelingen
- Continue verbeteren van de dienstverlening

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Pagina 10 van 15

Bijlage <x> Service Level Agreement (SLA)– Catering  
Aanbestedingsnummer: EA2023049

In het jaarlijks (Strategisch) overleg in oktober bespreekt Opdrachtnemer deze rapportage met de SVB, evenals de werking van de SLA, indien van toepassing de verlenging, beëindiging of wijziging van het contract en tot slot een globale samenvatting van de managementrapportages. De managementrapportages dienen duidelijk, overzichtelijk en leesbaar te zijn. Aspecten die hierboven niet zijn vermeld, maar wel door voortschrijdend inzicht van de SVB en/of de Opdrachtnemer van belang worden geacht, zullen aan de managementrapportage kosteloos worden toegevoegd.

Bovenstaande KPI's zullen door Partijen worden uitgewerkt in de volgende Balanced Score Card:

Contractjaar	
Periode	
Samengesteld door:	
Besproken met:	

	BCS Categorie	Beschrijving	Meetmethode en moment	S c o r e	Voldoende of onvoldoende
5.1	Externe audit HACCP	Uitvoeren Audit (taak Opdrachtnemer)	2 x per jaar, uitgevoerd door een extern bureau.		
5.2	Externe audit concept	Een keer per jaar uitvoeren Beoordeling (taak Opdrachtgever)	Een keer per jaar, moment nader te bepalen.		
5.3	Klanttevredenheid	KTO-enquête uitvoeren (taak SVB) Scores worden altijd op één tiende afgerond.	Een keer per jaar, moment nader te bepalen.		
5.4	Opdrachtgeverste vredenheid	Leveranciersevaluatiematrix invullen (taak SVB)	Eens keer per tertaal, moment nader te bepalen.		

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

5.5	Managementrapportage	Opleveren managementrapportages t.b.v. tactisch en strategisch overleg	Eens per maand (managementrapportage), binnen twee weken na aflopen van de betreffende maand.  Jaarlijks (strategische managementrapportage) voor oktober		

Verbeterplan nodig?	
Acties	
Vervolgbespreking	

### 3.3. Evaluatie Dienstverlening

Indien Opdrachtnemer niet aan benoemde KPI('s) voldoet, biedt Opdrachtnemer respectievelijk twee weken na het tactisch overleg of vier weken na het jaarlijks strategisch overleg een verbeterplan aan. Uit de beoordeling van bovenstaande KPI's van het eerstvolgende overleg moet een verbetering zichtbaar zijn. Indien (één van de) normen benoemd in bovenstaande KPI's niet behaald worden kan dit gezien worden als een toerekenbare tekortkoming.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

## 4. Governance

### 4.1. Betrokkenen bij de governance van de overeenkomst

Bij de governance van de overeenkomst is een aantal functionarissen betrokken met ieder een eigen verantwoordelijkheid. Voor deze overeenkomst zijn dit de volgende functionarissen met daarbij een korte beschrijving van de globale taken en verantwoordelijkheden:

<b>Opdrachtnemer</b>	
Operationeel contractuitvoerder	De operationeel contractuitvoerder is verantwoordelijk voor het leveringsproces door Opdrachtnemer. Denk hierbij aan: in behandeling nemen van aanvragen, voorstellen invulling, contracteren, factureren en opvolgen.
Accountmanager	De accountmanager is op tactisch niveau verantwoordelijk voor de leveranciersprestatie en de relatie met Opdrachtgever. De accountmanager rapporteert aan de commercieel directeur. De accountmanager draagt bij aanvang zorg voor de implementatie. Gedurende de looptijd zorgt de accountmanager voor de coördinatie, de managementrapportage, opvolging afspraken en afhandeling van escalaties eerste lijn.
Commercieel directeur	De commercieel directeur is eindverantwoordelijk voor de commerciële prestatie van de Opdrachtnemer en stuurt de accountmanager aan. De commercieel directeur heeft de bevoegdheid om vanuit de eigen organisatie samen met de contracteigenaar aan SVB-zijde binnen de kaders van de aanbesteding de toekomstvastheid van het contract te bevorderen en te reageren op veranderende markt en behoefte.
<b>SVB</b>	
Operationeel gebruiker (GWB C-er/Regiomanager)	De Operationeel gebruiker (GWB C-er/Regiomanager) is verantwoordelijk voor het operationele proces rond het uitzetten van aanvragen bij Opdrachtnemer. Dit proces wordt uitgevoerd aan de hand van werkafspraken met de contractpartijen. De Operationeel gebruiker onderhoudt nauw contact met de gedelegeerd contracteigenaar en de contractmanager om zo de aansluiting tussen het operationele en tactische niveau te borgen.
Contractmanager	De contractmanager ondersteunt de contracteigenaar, de gedelegeerd contracteigenaar en de operationeel contractgebruiker bij de invulling van hun taken en verantwoordelijkheden. Concreet betekent dit: <ul style="list-style-type: none"> <li>• onderhouden van het contractdossier;</li> </ul>

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uitvoeren afhandeling van afsluiten, wijzigen, verlengen en beëindigen van contracten in opdracht van bevoegden;</li> <li>• bewaken opvolging signalering door contractbeheer;</li> <li>• ondersteunen van het service level management;</li> <li>• ondersteunen bij contractimplementatie;</li> <li>• organiseren evaluatie contractdoelstellingen;</li> <li>• stimuleren van leveranciers tot verbeteringen en innovaties;</li> <li>• ondersteunen bij het afhandelen van escalaties.</li> </ul>
Gedelegeerd contracteigenaar (Accountmanager Facilities)	<p>De gedelegeerd contracteigenaar neemt op basis van een specifieke mandatering een aantal verantwoordelijkheden van de contracteigenaar over. In de praktijk heeft de gedelegeerd contracteigenaar de volgende taken en verantwoordelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• onderhouden van de relatie met de business;</li> <li>• onderhouden van de relatie met de opdrachtnemer;</li> <li>• evalueren en managen behoefte en dienstverlening;</li> <li>• adviseren van de contracteigenaar over issues en meer strategische zaken;</li> <li>• afhandelen escalaties eerste lijn.</li> </ul>
Contracteigenaar (Manager Facilities)	<p>De contracteigenaar is de eindverantwoordelijke voor de goede uitnutting van het contract en stuurt de gedelegeerd contracteigenaar aan. De verantwoordelijkheid voor de uitnutting van het contract bestaat uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het bieden van de juiste producten en diensten aan de business en bepalen doelstellingen van het contract;</li> <li>• invulling geven aan professioneel opdrachtgeverschap (aanbesteden, sluiten, implementeren, bewaken, evalueren, aanpassen, verlengen, en beëindigen van contracten) inclusief relatiemanagement;</li> <li>• Afhandelen escalaties tweede lijn .</li> </ul>

#### 4.2. Communicatie-, overleg- en besluitvormingsstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over catering doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overlegstructuur met bijbehorende communicatiematrix vastgesteld.

Tabel 1 Overlegstructuur

Soort gesprek	Vastgelegd in	SVB bevoegd	Opdrachtnemer bevoegd	Frequentie
Operationeel	DAP	Operationeel verantwoordelijke (GWB-C)	<bevoegd persoon>	minimaal iedere 6 weken
		Operationeel	<bevoegd persoon>	minimaal
			Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

		verantwoordelijke (Regiomanager)		iedere 6 weken
Tactisch	SLA	Gedelegeerd contracteigenaar (Accountmanager Facilities) en contractmanager	<bevoegd persoon>	minimaal iedere 6 weken
Strategisch	SLA	Contracteigenaar (manager Facilities), gedelegeerd contracteigenaar (Accountmanager Facilities) en Contractmanager	<bevoegd persoon>	Jaarlijks
Escalatie: Conform de overlegstructuur en hiërarchische lijn				

Algemeen: Opdrachtnemer stelt het verslag op en zorgt voor een verslag binnen 7 werkdagen na het overleg. Agenda en onderliggende managementinformatie wordt 5 werkdagen voorafgaand aan het overleg toegestuurd aan alle betrokkenen.

**4.2.1. Operationeel overleg**

- deelnemers SVB: Operationeel gebruiker (GWB-er)/ Operationeel verantwoordelijke GWB-C/regiomanager
- deelnemers Opdrachtnemer: <x>;
- agenda:
  - planning, incidenten, klachten, signaleringen, vragen e.d.;
  - naleving van dienstverlening en proactieve service.

**4.2.2. Tactisch overleg**

- deelnemers SVB: Gedelegeerd contracteigenaar (Accountmanager Facilities) en contractmanager
- deelnemers Opdrachtnemer: <x>;
- agenda:
  - managementrapportage (zie onderstaande door opdrachtnemer en opdrachtgever aan te leveren zaken);
  - Administratie en facturatieoverzicht;
  - Bevindingen, KPI's, KTO,
  - Verbetervoorstellen en ontwikkelingen
  - Landelijke ontwikkelingen, knelpunten en operatie
- *Opdrachtnemer levert onderstaande zaken aan t.b.v. de overlegde rapportage:*
  - Maandelijkse managementrapportages
  - externe audit (HACCP) + eventuele ondernomen verbeteracties

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- *Opdrachtgever levert onderstaande zaken aan:*
  - leveranciersbeoordeling interne evaluatiesysteem afgelopen tertaal,
  - Resultaten klanttevredenheidsonderzoek vorige periode;

**4.2.3. Strategisch overleg**

- deelnemers SVB: Contracteigenaar (manager Facilities), gedelegeerd contracteigenaar (Accountmanager Facilities) en Contractmanager
- deelnemers Opdrachtnemer: <>
- agenda:
  - managementrapportage (zie onderstaande door opdrachtnemer en opdrachtgever aan te leveren zaken);
  - facturatieoverzicht;
  - Overall prestatie KPI's (Balance Score Card)
  - verlenging, beëindiging, wijzigen contract (na dit overleg);

- *opdrachtnemer levert onderstaande zaken aan:*

Rapportage omtrent:

- Innovaties
- Financiële plaatje
- Personele ontwikkelingen
- Continue verbeteren van de dienstverlening.
  -
- *opdrachtgever levert onderstaande zaken aan:*
  - leveranciersbeoordeling interne evaluatiesysteem afgelopen tertaal;
  - Resultaten klanttevredenheidsonderzoek vorige periode;

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB