



Voorbeeld KPI's & SLA

Conexus en opdrachtnemer

KPI Kwaliteit

Kwaliteit	
Omschrijving	Ondersteuning in verzuimdaling Daling aantal langer durende verzuimdossiers cq toename opbouw
Meetmethodiek	Dashboarding
Meetfrequentie	In gesprekken met HR
Norm(waarde)	Stand van zaken 1-1-2025
Actie/sturing Opdrachtgever	Borging dossiers. Oppakken van de adviezen, coachende rol HR. Zichtbaarheid interventies. Goede onboarding MW en leidinggevenden. korte lijnen. Elkaar opzoeken. Preventief signaleren en gespreksvoering. Gezamenlijke patroonherkenning, strategie bepaling.
Actie/sturing Opdrachtnemer	Overeenstemming in visie, denken in mogelijkheden en goede handvatten bieden in adviezen. Lef tonen in de terugkoppeling. Breder kijken dan medisch. Ook werk context/positieve gezondheid meenemen.

KPI Tijdigheid (1)

Kwaliteit in contact	
Omschrijving	- Binnen 3 werkdagen terugkoppeling aan of reactie op vraag van leidinggevende - Binnen 14 weekdagen spreekuur bedrijfsarts na aanvraag; - 2 keer per jaar overleg met de 4 keer per jaar vaste evaluatiemomenten met complete team Opdrachtnemer
Meetmethodiek	Opdrachtnemer levert halfjaarlijkse statistieken Steekproef terugkoppelingen
Meetfrequentie	1 keer per half jaar
Norm(waarde)	Aanvang dienstverlening 1-1-2025
Actie/sturing Opdrachtgever	
Actie/sturing Opdrachtnemer	

KPI Tijdigheid (2)

Kwaliteit in werkproces	
Omschrijving	- Kwaliteit van terugkoppeling en advies door bedrijfsarts of POB-er – praktisch en gericht op de werksituatie van werknemer; - Begeleiding en aansturing op gedrag door demedicaliseren van verzuim – dit moet nadrukkelijk blijken uit advies en rapportages; - Zichtbaar meer eigenaarschap bij werknemers – werknemers komen zelf met oplossingen en denken na over eigen inzetbaarheid; - Dialoog over inzetbaar zijn en blijven wordt vaker gevoerd voor er sprake is van verzuim; - Bij onvoldoende voortgang leidinggevende en/of het niet oppakken van taken en/of het niet nakomen van afspraken, escaleert BA/TD naar de HR. - Bij onvoldoende voortgang leidinggevende en/of het niet oppakken van taken en/of het niet nakomen van afspraken, escaleert HR naar de manager van manager.
Meetmethodiek	Periodieke evaluatie met HR, waar gewenst door Conexus steekproefsgewijze dossierevaluatie Tevredenheid van de HR over BA/POB. Tevredenheid van de BA/POB over de HR. % GBM Terminologie conform AVG/compliance. Nog nader specificeren Gezamenlijke dossiertoetsing HR/BA/POB (26,42,60,80).
Meetfrequentie	Per kwartaal
Norm(waarde)	Te bepalen bij aanvang (subjectieve beleving opdrachtgever en opdrachtnemer)
Actie/sturing Opdrachtgever	Communicatie, training en e-learnings leidinggevenden en medewerkers. Tijdige evaluaties, tijdig escaleren (beiden).
Actie/sturing Opdrachtnemer	Signalerende rol BA/POB. Zie ook 1 ^e KPI: denken in mogelijkheden.

KPI Tevredenheid

Tevredenheid	
Omschrijving	- Tevredenheid van cliënten meten - Tevredenheid van leidinggevenden en HR
Meetmethodiek	CTO en KTO door Opdrachtnemer, inhoud in afstemming met Conexus
Meetfrequentie	Jaarlijks
Norm(waarde)	Tenminste rapportcijfer 7,5.
Actie/sturing Opdrachtgever	
Actie/sturing Opdrachtnemer	



SLA

SLA's

Beschrijving T&V

- Concrete vastlegging van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden in het verzuimproces en de wijze waarop dit (inclusief termijnen) geborgd/gecontroleerd wordt.
- Concrete vastlegging van de wijze waarop met leidinggevend en HR wordt samengewerkt
- Concrete beschrijving van in welke gevallen Opdrachtnemer schakelt met HR en/of leidinggevende

Spreekuren

- Concrete vastlegging van normtijden en de wijze waarop dit geborgd/gecontroleerd wordt. 90% van de dienstverlening voldoet aan de normtijden. Jaarlijks levert Opdrachtnemer hier een onderbouwing van.
- Concrete vastlegging van doorlooptijden en de wijze waarop dit geborgd/gecontroleerd wordt. 90% van de dienstverlening voldoet aan de normtijden. Jaarlijks levert Opdrachtnemer hier een onderbouwing van.
- Concrete beschrijving van in welke gevallen Opdrachtnemer schakelt met de HR. In die gevallen: binnen 2 werkdagen contact.
- Spreekuur bij BA/POB kan in 90% van de gevallen binnen 14 dagen plaatsvinden.
- Opdrachtnemer levert in 100% van de cases een SU terugkoppeling waarbij in 90% aandacht is voor: beantwoording adviesvraag, prognose, mogelijkheden en beperkingen. Als de bedrijfsarts aangeeft dat er sprake is van beperkingen dan mag ervan worden uitgegaan dat dit ten gevolge van ziekte of gebrek is. Zo niet, dan wordt dit expliciet vermeld.
- Opdrachtnemer levert elk kwartaal een overzicht van dossiers waarbij door de bedrijfsarts geen benutbare mogelijkheden zijn afgegeven.
- Terugkoppeling en advies vindt in 95% van de gevallen binnen 2 werkdagen plaats.

→ Opdrachtnemer levert per half jaar een overzicht aan met resultaten op bovenstaande statistieken.

SLA's

Evaluatie

- Opdrachtnemer volgt de wettelijke eisen rondom arbodienstverlening en de eisen vanuit het basiscontract arbodienstverlening
- Opdrachtnemer voert tenminste 1 x per jaar een klantevaluatie inclusief preventieve analyse. vragen met input van Conexus, data wordt gedeeld met Conexus.
- Opdrachtnemer voert tenminste 1 x per jaar een cliënt evaluatie uit, vragen met input van Conexus, data wordt gedeeld met Conexus.

Overlegmomenten:

- Opdrachtgever wenst dat er tenminste elke vier maanden contactmomenten plaatsvinden tussen Conexus en Opdrachtnemer
- Minimaal tweemaal per jaar vindt er een evaluatieoverleg plaats tussen de betrokken bedrijfsartsen de eventuele POB'er, P&O en indien gewenst de werkgroep verzuim van Conexus.
- Minimaal 1 keer per jaar sluit de bedrijfsarts aan bij het overleg met alle leidinggevendenden van Conexus
- Opdrachtnemer heeft 1 keer per jaar overleg met de Ondernemingsraad/Medezeggenschap, waarin de rode draad in de dienstverlening besproken wordt.
- Opdrachtnemer heeft 1 keer per jaar overleg met het College van Bestuur, waarin de trends in de signalering besproken wordt.
- Minimaal 1 keer per jaar vindt er een contractbespreking plaats en worden de samenwerkingsafspraken vastgelegd.
- Op 90% van de door Conexus gestelde vragen per mail wordt binnen 3 werkdagen een reactie gegeven.
- In geval escalatie nodig is signaleert Opdrachtnemer dit binnen 2 werkdagen bij Manager HR. Manager HR geeft binnen 2 werkdagen een terugkoppeling hierop.

Aanwezigheid

- Voorgestelde bedrijfsartsen en POB'er zijn tenminste 1 jaar lang beschikbaar voor Conexus. Opzegtermijn professionals is tenminste 2 maanden en Conexus heeft go- no go bij vervanging.
- Tenzij dit vanwege Covid-19 of andere overmacht niet mogelijk is, vindt tenminste 70% van de dienstverlening plaats op locatie van Conexus. Vervanging van professionals wordt uiterlijk 14 dagen van tevoren aangegeven. Onverwachte uitval wordt terstond doorgegeven.

Inhoud dienstverlening:

- Opdrachtnemer past de STECR werkwijzers en NVAB richtlijnen toe, waaronder de werkwijzer arbeidsconflicten. Opdrachtnemer is zich bewust van de rol in deze en de risico's in de rolomvatting te ruimer wordt gehanteerd.
- Opdrachtnemer levert in 100% van de gevallen binnen 4 werkdagen de benodigde (medische) informatie aan de medewerker t.b.v. het WIA re-integratieverslag
- Er worden door het UWV geen loonsancties opgelegd waarbij de reden van de sanctie is besloten in verschil van mening bij de medische beoordeling over arbeidsgeschiktheid / belastbaarheid. Medisch dossier is goed onderbouwd.
- De bedrijfsarts adviseert om een interventie in te zetten indien dit leidt tot schadelastbeheersing door snellere terugkeer in het werk en duurzame inzetbaarheid.

SLA's

Verantwoordelijkheden Conexus:

- Conexus plant medewerker tijdig in zodanig dat bedrijfsarts medewerker tijdig kan voorzien van re-integratieverslag dat werknemer nodig heeft om de WIA-aanvraag in te dienen bij het UWV;
- Conexus bewaakt poortwachter termijnen en plant medewerkers tijdig in voor een afspraak met de bedrijfsarts indien geïndiceerd of wettelijk vereist.
- Conexus beheert dossier verzuimende medewerker behalve het deel met medische gegevens.
- Conexus draagt zorg voor representatieve spreekkamers voor zowel artsen als de eventuele POB'er Waaronder: Bureau en goede stoelen, internet, voldoende daglichttoetreding, mogelijkheid om handen te wassen.