

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage H Service Level Agreement

Versie 0.9

CONTINU KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

EA2024013

Opdrachtnemer: <opdrachtnemer>

Vertrouwelijk

Niets uit dit document mag zonder schriftelijke toestemming vooraf van de Sociale Verzekeringsbank worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of voor andere doelstellingen gebruikt worden

Datum: 11-11-2024
Opgesteld door: ICM - Contractmanagement

Bijlage <x> Service Level Agreement – Continu Klanttevredenheidsonderzoek
Aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>2024013

Documentbeheer

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Omschrijving aanpassingen	Distributielijst

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING.....	4
1.1.	ALGEMEEN.....	4
1.2.	DOEL	4
1.3.	RELATIE TOT DE RAAMOVEREENKOMST.....	4
1.4.	DOCUMENTBEHEER	4
2.	DIENSTVERLENING	5
2.1.	DOEL VAN DE DIENSTVERLENING/CONTRACTDOELSTELLING(EN).....	5
2.2.	PRODUCTEN EN DIENSTEN	5
2.3.	ONDERSTEUNENDE DIENSTEN	5
3.	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	7
3.1.	KPI 1 BESCHIKBAARHEID AANGEBODEN OPLOSSING T.B.V. VRAGENLIJSTEN	7
3.2.	KPI 2 BESCHIKBAARHEID AANGEBODEN OPLOSSING T.B.V. ONLINE DATABASE	7
3.3.	KPI 3 TEVREDENHEID SUPPORT	8
3.4.	BEOORDELING EN ACTIE BIJ NIET BEHALEN NORM.....	8
3.5.	SANCTIE BIJ UITBLIJVEN VAN DE AFGESPROKEN NORM	9
4.	OVERLEG- EN BESLUITVORMINGSSTRUCTUUR	10

1. Inleiding

1.1. Algemeen

In de Service Level Agreement (hierna SLA) worden de prestatieafspraken voor de overeenkomst Continu Klanttevredenheidsonderzoek nader uitgewerkt.

1.2. Doel

De SLA beschrijft de wederzijdse verwachtingen en afspraken tussen de SVB (opdrachtgever) en <opdrachtnemer> (opdrachtnemer) over de overeengekomen dienstverlening. Op basis hiervan wordt de kwaliteit van de dienstverlening gemonitord en indien nodig verbeterd ten behoeve van een optimale realisatie van de contractdoelstellingen.

1.3. Relatie tot de Raamovereenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de Raamovereenkomst voor Continu Klanttevredenheidsonderzoek (CKTO).

1.4. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Inhoudelijk kan de SLA alleen gewijzigd worden indien partijen hierover overeenstemming bereiken. Eventuele wijzigingen worden door de contractmanager van de SVB vastgelegd in een nieuwe versie of in een addendum bij de SLA.

2. Dienstverlening

2.1. Doel van de dienstverlening/contractdoelstelling(en)

Het CKTO heeft als doel om de dienstverlening via direct klantcontact (in eerste instantie via telefoon, WhatsApp) te monitoren en waar nodig te verbeteren. In de eerste plaats is het CKTO bedoeld om medewerkers direct feedback te geven, maar het is er ook voor teamcoaches, teamleiders, locatiemanagers en directie om inzicht te hebben in de prestaties van de teams.

De SVB beoogt met deze opdracht de volgende doelstelling te realiseren: Het realiseren van een vlekkeloos werkend CKTO met hoge mate van beschikbaarheid en continuïteit en een snelle afhandeltijd van vragen. Het duurzame resultaat is dat de verschillende genoemde stakeholders binnen de SVB inzicht hebben in de ontwikkeling van de tevredenheid van burgers over het contact met de SVB.

2.2. Producten en diensten

Om bovenstaande doelstelling te realiseren wordt, op grond van de Raamovereenkomst, concreet het volgende van Opdrachtnemer verlangd: het uitvoeren van het doorlopende klanttevredenheidsonderzoek van de SVB onder burgers die contact hebben gezocht met de SVB via telefoon en WhatsApp.

Dit betekent dat het ontwerp van de vragenlijst en het rapporteren van de resultaten in PowerBI bij de SVB ligt, van opdrachtnemer wordt verlangd om het proces van het programmeren tot het aanleveren van data voor haar rekening te nemen.

Optioneel wil de SVB het CKTO kunnen uitbreiden naar nieuwe Klantcontactkanalen, indien deze Klantcontactkanalen in de toekomst door de SVB aangeboden gaan worden aan klanten. Het gaat hier om chat en beeldbellen.

Voor verdere producten en diensten van Opdrachtnemer wordt verwezen naar o.a. paragraaf 2.3 van het Beschrijvend Document.

2.3. Ondersteunende diensten

Opdrachtnemer levert Support. Onder Support vallen vragen en verzoeken van de SVB aan de Opdrachtnemer die buiten de reguliere beheerwerkzaamheden vallen. Deze verzoeken kunnen variëren van technische aanpassingen tot inhoudelijke ondersteuning bij onderzoeksvragen. Om een helder onderscheid te maken in de verschillende soorten ondersteuning, is Support onderverdeeld in drie functies, met bijbehorende tarieven; Projectmanager (algemene vragen), Senior onderzoeker (inhoudelijke onderzoekssupport) en IT-specialist (technische support).

2.3.1. Managementrapportage

<opdrachtnemer> verstrekt aan de SVB eens per tertiaal (4 maanden) een managementrapportage. Hierdoor beschikken <opdrachtnemer> en de SVB over dezelfde informatie om de dienstverlening te beheersen, bij te sturen en te optimaliseren. <opdrachtnemer> zal, indien door de SVB gewenst in overleg, de rapportage aanpassen en/of uitbreiden met andere overzichten en/of data, zonder aanvullende kosten voor de SVB.

<opdrachtnemer> verstrekt de managementrapportage binnen 10 werkdagen na het eindigen van de periode waarover wordt gerapporteerd aan Team Klantonderzoek en de contractmanager van de SVB; klantonderzoeken@svb.nl en contactmanagement@svb.nl.

De managementrapportage bevat in ieder geval de volgende informatie:

- Overzicht aantal verstuurde- en volledig ingevulde onderzoeken, uitgesplitst naar wet.
- Respons % uitgesplitst naar wet.
- Overzicht van Omzet (zowel totaal als per directie) excl. btw zowel over zowel de verslagperiode als cumulatief.
- Score van Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

2.3.2. Facturatie

Facturatie vindt per hoofdregeling (DSV en DZW-PGB) plaats. Per regeling wordt een aparte factuur ingediend onder vernoeming van nader te ontvangen inkoopordernummers.

Generieke kosten (Implementatie, Beheer en generieke kosten voor Support) worden naar rato per regeling verdeeld; (2/3) DSV en (1/3) DZW-PGB. Regeling specifieke kosten worden op basis van daadwerkelijke uren en aantallen per regeling gefactureerd.

Na gunning worden nadere facturatie afspraken (tijdstip van facturatie) in overleg bepaald.

2.3.3. Retransitie

Uiterlijk 6 maanden voor het einde van de dienstverlening treden Partijen in overleg over het retransitietraject. Partijen maken dan afspraken over in ieder geval de volgende zaken:

- Dienstverlening in de laatste periode van de samenwerking.
- Retourneren over en weer van zowel fysieke als digitale zaken door beide Partijen.
- Activiteiten met betrekking tot de transitie naar de opvolgende partij. Waaronder bijvoorbeeld afspraken over schaduwdraaien.
- Verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden tijdens de retransitie.
- Eventuele vernietiging van fysieke en/of digitale zaken.

3. Kritische Prestatie Indicatoren

In de Raamovereenkomst zijn onder andere afspraken gemaakt over prestatieniveaus met betrekking tot de dienstverlening. Voor de belangrijkste van deze afspraken zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) vastgesteld. Deze KPI's zijn gericht op beschikbaarheid en tevredenheid en worden besproken tijdens het periodiek Tactische overleg.

3.1. KPI 1 Beschikbaarheid aangeboden oplossing t.b.v. vragenlijsten

KPI 1	Beschikbaarheid vragenlijsten	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Optimale beschikbaarheid van de vragenlijsten	Respondenten ervaren zo min mogelijk storingen bij het benaderen, invullen en afronden van de vragenlijsten
Welke prestaties meten?	Beschikbaarheidspercentage van de aangeboden oplossing (webservice/website)	Onder beschikbaarheid wordt verstaan; de daadwerkelijke beschikbaarheid van de webservice, de bruikbaarheid (performance) en de functionaliteit. Gepland onderhoud dient tussen 01.00 uur 06.30 uur CET te worden uitgevoerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig communiceren van gepland onderhoud aan de SVB, minimaal 96 uur van tevoren.
Hoe meten? (middel)	Valide tooling door opdrachtnemer te bepalen	
Hoe meten? (frequentie)	Gemiddelde per maand	De vragenlijst dient tussen 6.30 en 1.00 uur CET beschikbaar te zijn voor de Respondenten. In de managementrapportage noteert opdrachtnemer het gemiddelde beschikbaarheidspercentage zowel per maand als ook over de betreffende rapportage periode.
Wie meet?	Opdrachtnemer	
Norm	99% of hoger	 Voldoende
	Tussen 98,00% en 98,99%	 Matig
	Lager dan 98%	 Onvoldoende

3.2. KPI 2 Beschikbaarheid aangeboden oplossing t.b.v. online database

KPI 2	Beschikbaarheid database	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Optimale beschikbaarheid van de online database	De SVB ervaart zo min mogelijk storingen bij het ontsluiten van de data uit de online database in het eigen datawarehouse.
Welke prestaties meten?	Beschikbaarheidspercentage van de aangeboden oplossing (online database)	Onder beschikbaarheid wordt verstaan; de daadwerkelijke beschikbaarheid van de online database, de bruikbaarheid (performance) en de functionaliteit. Gepland onderhoud van de Online database dient te worden uitgevoerd in het weekend, of op werkdagen tussen 22.00 uur en 7.00 uur CET. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig communiceren van gepland onderhoud aan de SVB, minimaal 96 uur van tevoren.
Hoe meten?	Valide tooling door	

Bijlage <x> Service Level Agreement – Continu Klanttevredenheidsonderzoek
Aanbestedingsnummer: <aanbestedingsnummer>2024013

(middel)	opdrachtnemer te bepalen	
Hoe meten? (frequentie)	Gemiddelde per maand	De Online database dient dagelijks tussen 7.00 en 22.00 uur CET beschikbaar te zijn voor de SVB. In de managementrapportage noteert Opdrachtnemer het gemiddelde beschikbaarheidspercentage zowel per maand als ook over de betreffende rapportage periode.
Wie meet?	Opdrachtnemer	
Norm	Hoger dan 99%	 Voldoende
	Tussen 98,00% en 98,99%	 Matig
	Lager dan 98%	 Onvoldoende

3.3. KPI 3 Tevredenheid Support

KPI 3	Afhandeltijd van vragen	Toelichting
Doelstelling/ gewenste service	Een zo goed en efficiënt mogelijke afhandeling van vragen van de SVB	
Welke prestaties meten?	Beoordeling van de tevredenheid van de Support van de leverancier	De Tevredenheid wordt door de SVB ingevuld in een scoreformulier en heeft betrekking op de volgende onderdelen: - afhandeltijd - kwaliteit van afhandeling - naleving van afspraken Ook zal er via het formulier mogelijkheid zijn van het geven van feedback m.b.t. de Support.
Hoe meten? (middel)	Via Forms	In het scoreformulier wordt gevraagd om 'de Support van de leverancier te beoordelen op een schaal van 1 (heel ontevreden) tot en met 5 (heel tevreden). De norm wordt beoordeeld per onderdeel zoals hierboven genoemd.
Hoe meten? (frequentie)	Eens per tertaal	Per tertaal wordt steeds de laatst beschikbare tevredenheids scores besproken.
Wie meet?	De SVB	Het ingevulde scoreformulier wordt uiterlijk 3 werkdagen na einde verslagperiode met Opdrachtnemer gedeeld.
Norm	3 of hoger	 Voldoende
	Lager dan 3	 Onvoldoende

3.4. Beoordeling en actie bij niet behalen norm

Een KPI is gerealiseerd als het resultaat groen is. Als het resultaat niet groen is bespreken partijen het resultaat, waarbij gezocht wordt naar de oorzaken en gekeken wordt wat nodig is om een groen resultaat te halen.

Indien de SVB hier op redelijke gronden om verzoekt stelt <opdrachtnemer> binnen 10 werkdagen een verbeterplan op. Het herhaaldelijk en/of in sterke mate niet realiseren van overeengekomen KPI's kan in ieder geval reden zijn tot een dergelijk verzoek.

Het verbeterplan omvat minimaal het volgende:

- Beschrijving van wat er is voorgevallen dat tot de lagere prestatie heeft geleid (probleemanalyse);
- Beschrijving van wat er bij Opdrachtnemer en eventueel bij de SVB is misgegaan in de processen;

- Beschrijving van wat Opdrachtnemer gaat veranderen om het niet halen van de norm voor een KPI te voorkomen inclusief planning en benoeming van de risico's.

Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van het verbeterplan, waarbij het uiteraard ook denkbaar is dat de SVB een rol hierin speelt. Het is belangrijk dat het verbeterplan realistisch is en gericht op het voldoen aan de overeengekomen prestatieafspraken.

3.5. Sanctie bij uitblijven van de afgesproken norm

Indien Opdrachtnemer in 3 achtereenvolgende verslag periodes op één of meerdere KPI's een 'oranje' norm scoort of op één of meer KPI's in 2 achtereenvolgende verslag periodes 'rood' scoort, behoudt de SVB zich het recht voor om de betaling van de op dat moment openstaande (maand)factuur uit te stellen, totdat:

- Opdrachtnemer een verbeterplan heeft ingediend dat door de SVB is goedgekeurd én vervolgens haar dienstverlening conform het betreffende verbeterplan uitvoert of;
- De SVB instemt met een door Opdrachtnemer aangedragen motivering waarin wordt onderbouwd dat de score betreffende de KPI's niet aan Opdrachtnemer toegerekend kan worden of niet juist is.

Over het factuurbedrag dat uitgesteld wordt van betaling, is de SVB geen rente verschuldigd.

De SVB behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst.

4. Overleg- en besluitvormingsstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie en besluitvorming over Continu Klanttevredenheidsonderzoek doelmatig en doeltreffend verloopt, is de volgende overleg- en besluitvormingsstructuur vastgesteld:

Soort gesprek	Overleg en besluitvorming over:	Bevoegde deelnemer SVB	Bevoegde deelnemer <opdrachtnemer>	Frequentie
Operationeel	• Werkafspraken • Samenwerking • Aandachtspunten • Planning werkzaamheden	Klantonderzoekers	<bevoegd persoon>	Maandelijks (bij start frequenter)
Tactisch	• Rapportages • Kwaliteit dienstverlening (o.a. issues, KPI's) • Trends en ontwikkelingen • Social return	Gedel.contracteigenaar Contractmanager	<bevoegd persoon>	1x per tertaal
Strategisch	• Contract(wijzigingen) • Major issues (ter besluitvorming) • Lange termijnvisie • Strategische ontwikkelingen	Contracteigenaar Contractmanager	<bevoegd persoon>	1x per jaar of indien nodig
Escalatie	Incidenten, klachten en/of knelpunten dienen in eerste instantie op operationeel niveau opgelost te worden. In geval dat dit niet opgelost wordt, kan geëscaleerd worden naar het volgend niveau, te weten tactisch. Indien op tactisch niveau geen oplossing bereikt wordt, kan geëscaleerd worden naar het strategisch niveau.			

<opdrachtnemer> stelt een verslag op van het Operationeel overleg (dit kan ook een actielijst zijn). Dit verslag wordt gedeeld met de SVB.

De contractmanager van de SVB stelt de verslagen op van het Tactisch en Strategisch overleg (dit kan ook een actielijst zijn). Dit verslag wordt gedeeld met <opdrachtnemer>.

OPDRACHTGEVER

Naam:

Functie:

Handtekening:

OPDRACHTNEMER

Naam:

Functie:

Handtekening:

Datum & plaats:

Datum & plaats: