

Service Level Agreement

‘Inhuurkrachten afvalbeheer’

Overeengekomen tussen

**Naam Opdrachtnemer &
Gemeente Amstelveen**

Referentienummer:

I&A_2024_0197

Datum:

26 februari 2025

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	6
1.7 Processen en afspraken	7
1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid	7
1.9 Terugkoppeling en rapportages	7
1.10 KPI's	9
Akkoordverklaring	11

Algemene bepalingen

- 1.1 Tussen (naam opdrachtnemer) en gemeente Amstelveen (hierna partijen) is de Raamovereenkomst 'Inhuurkrachten afvalbeheer', met referentienummer I&A_2024_0197 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 Gemeente Amstelveen en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van de gemeente Amstelveen.
- 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 de gemeente Amstelveen 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 de gemeente plaatsvinden. Mogelijk hieruit volgend meer- of minderwerk kan door de opdrachtnemer bij de gemeente 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 de gemeente Amstelveen

- 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 de gemeente 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 inhuurkrachten t.b.v. afvalbeheer conform de volgende profielen:

Functie	Beschrijving
Belader inzamelvoertuigen & Medewerker afvalbrenghstation (ABS)	Beladers voor het beladen van afvalinzamelvoertuigen en rijden mee op servicewagens Ingezet bij huis aan huis inzameling van verschillende afvalstoffen.
Chauffeur	Ingezet voor begeleiden inzameling afvalstoffen bij afvalbrenghstation Chauffeur/beladers voor het besturen en incidenteel beladen van afvalinzamelvoertuigen. (Rijbewijs C) Ingezet bij huis aan huis inzameling van verschillende afvalstoffen.

De belangrijkste (maar niet gelimiteerde) taken zijn:

- Ontzorgen van de gemeente
- Acteren als liaison tussen de gemeente en uitzendkrachten
- Zorgdragen voor de Persoonlijke Beschermingsmiddelen (PBM)
- 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 gemeente Amstelveen operationeel niveau

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

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen tactisch niveau:

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

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen strategisch niveau:

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

1.4 Contactgegevens opdrachtnemer

Contactgegevens algemene 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 de gemeente. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen van opdrachtnemer	Betrokkenen van de gemeente Amstelveen	Frequentie
Tactisch	[Invullen]	[Invullen]	4x per jaar
Strategisch	[Invullen]	[Invullen]	1 x per jaar

1.6 Escalatieladder

In het geval er tussen opdrachtnemer en de gemeente 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 gemeente Amstelveen	Functionaris opdrachtnemer
1	Invullen	Invullen
2	Invullen	Invullen
3	Invullen	Invullen
4	Invullen	Invullen

Op **strategisch** (1 x per jaar) en **tactisch** (1 x per kwartaal) niveau vindt op initiatief van de gemeente 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 de gemeente, tenzij anders overeengekomen.

Bespreekpunten zijn tenminste:

1. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Resultaten KPI's;
4. Social Return;
5. Indexering en prijsontwikkeling;
6. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
7. Wijzigingen in de dienstverlening;
8. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;

9. Ontwikkelingen gemeente Amstelveen, bespreken van plannen van de gemeente met eventuele consequenties voor de dienstverlening,
10. Innovatievoorstellen.

De gemeente 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 de gemeente.

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. De gemeente kan deze procedure gedurende de opdracht doorontwikkelen en aanpassen. De contractmanager van de gemeente 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 de gemeente.

1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid

In het algemeen geldt, op de momenten dat een uitzendkracht werkzaam bij de gemeente is, zorgt opdrachtgever in ieder geval voor bereikbaarheid in het geval van calamiteiten.

Aanvullend:

De beschikbaarheidstijden van de **reguliere** dienstverlening zijn:

- Door de weeks, bereikbaarheid van 7:00 tot 16:30.

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 2 werkuren terug.
- Een back-up heeft in geval van afwezigheid.
- Reageert binnen een werkdag op alle vragen van de gemeente per e-mail gesteld.

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 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;
- Onderbouwing reiskosten (adres tot adres);
- 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 12 weken. De managementinformatie bevat minimaal:

De opdrachtnemer rapporteert managementinformatie in digitale vorm (te gebruiken met MS-Office) per 12 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.
- Prestaties op basis van de overeengekomen KPI's

De rapportages worden zonder meerkosten gegenereerd en beschikbaar gesteld.

1.10 KPI's

Partijen zijn de volgende KPI's overeengekomen:

1: Invulling reguliere (geplande) inhuur

Definitie	De invulling is het aantal aanvragen, dat door de uitzendkrachten van opdrachtnemer, door startklaar aanwezig zijn voor de dienst, daadwerkelijk wordt ingevuld. Dit percentage wordt per vier weken vastgesteld. Opdrachtnemer koppelt dit terug.
KPI-A	98% van de aanvragen worden op tijd behandeld en ingevuld.
Hoe te meten	(Tijdige opkomst medewerkers / Aangevraagde medewerkers) * 100 Frequentie: Per 4 weken
Maatregelen/ Sanctie	Eerste en tweede overtreding: - Opstellen verbeterplan, goed te keuren door opdrachtgever. Corrigerende maatregelen dienen binnen 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: Invulling spoedaanvragen

Definitie	De invulling is het aantal aanvragen, dat door de uitzendkrachten van opdrachtnemer door daadwerkelijk startklaar aanwezig zijn voor de dienst, daadwerkelijk wordt ingevuld. Dit percentage wordt per vier weken vastgesteld. Opdrachtnemer koppelt dit terug.
KPI-B	80% van de aanvragen worden op tijd behandeld en ingevuld.
Hoe te meten	(Tijdige opkomst medewerkers / Aantal aanvragen o.b.v. spoed) * 100 Frequentie: per 4 weken
Aanvullend	Opdrachtgever committeert zich er aan spoedaanvragen alleen in te zetten in het geval van het opvangen van uitgevallen medewerker c.q. uitzendkracht, bijvoorbeeld door ziekte e/o andere persoonlijke omstandigheden.

Maatregelen	Bij overtreding: Opstellen verbeterplan, goed te keuren door opdrachtgever. Corrigerende maatregelen dienen binnen 4 weken tot de gewenste effecten te leiden.
-------------	--

3: Kwaliteit uitzendkrachten

Definitie	Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de uitzendkracht beschikt over: - De juiste houding en gedrag - De juiste competenties en kennis - De juiste middelen/PBM
KPI-C	Houding/gedrag & competenties/kennis 75% van de ingezette medewerkers voldoet aan het gestelde.
KPI-D	De juiste middelen 100% van de ingezette medewerkers hebben de beschikking over de juiste PBM
Hoe te meten	KPI-C wordt bepaald op basis van het aantal medewerkers dat naar huis wordt gestuurd/ niet voortzetten van inhuur plaatsvindt op basis van: Het niet laten zien van de juiste houding en gedrag en/of ; gebrek aan de juiste competenties en kennis en/of dit niet op korte termijn bij te stellen is en/of niet in het bezit hebben van de juiste PBM's om het werk (sociaal) veilig uit te kunnen voeren. KPI-D wordt bepaald op basis of de medewerker bij aanvang van de dienst in het bezit is van het volledige PBM pakket zoals beschreven in het Programma van eisen. Meting is per 4 weken.
Maatregelen/ Sanctie	Opdrachtnemer en de gemeente evalueren de reden van naar huis sturen en/of niet voortzetten van inhuur binnen 5 werkdagen. Indien er sprake lijkt te zijn van systeem en/of procesfouten, stelt opdrachtnemer een verbeterplan op.

Akkoordverklaring

Hierbij verklaren de gemeente en de 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 9 pagina's tekst (exclusief voorblad en inhoudsopgave) en in tweevoud ondertekend.

Gemeente Amstelveen	Namens opdrachtnemer
Handtekening	Handtekening

Naam	Naam
Functie	Functie
Datum	Datum