

Sociale Verzekeringsbank

Bijlage J

Service Level Agreement (SLA) concept

Aanbestedingsnummer: EA2022010

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

Opgesteld door: Contractmanagement SVB
Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1.	INLEIDING	3
1.1.	ALGEMEEN	3
1.2.	DOEL	3
1.3.	GELDIGHEIDSDUUR	3
1.4.	RELATIE TOT DE OVEREENKOMST	3
1.5.	DOCUMENTBEHEER	3
2.	OPDRACHTOMSCHRIJVING.....	4
2.1.	SCOPE VAN DE DIENSTVERLENING	4
3.	PRESTATIE-EISEN	6
3.1.	KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN	8
3.2.	BEOORDELING	9
3.3.	VERBETERPLAN	9
4.	COMMUNICATIE, OVERLEGSTRUCTUUR EN RAPPORTAGE.....	10
4.1.	COMMUNICATIE EN OVERLEGSTRUCTUUR.....	10
4.2.	MANAGEMENTINFORMATIE EN RAPPORTAGE.....	10
5.	DOSSIER AFSPRAKEN EN PROCEDURES	11
6.	ONDERTEKENING	12

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

1. Inleiding

1.1. Algemeen

Tussen de Sociale Verzekeringsbank (opdrachtgever) en Opdrachtnemer is een Overeenkomst 'Arbodienstverlening PGB' afgesloten. De Service Level Agreement (SLA) bevat de beschrijving van de overeengekomen prestatie, de bijbehorende rechten en verplichtingen van beide partijen, de uitgangspunten voor de werkafspraken in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP), financiële afspraken en de geldende dienstenniveaus tussen de SVB en Opdrachtnemer.

1.2. Doel

Het doel van de SLA is:

- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen
- Vastleggen van de overeengekomen prestatie zoals is opgenomen in de Overeenkomst

1.3. Geldigheidsduur

De geldigheidsduur van de SLA komt overeen met de geldigheidsduur van de Overeenkomst.

1.4. Relatie tot de Overeenkomst

De SLA is integraal onderdeel van de Overeenkomst Arbodienstverlening PGB.

1.5. Documentbeheer

De SVB is eigenaar van de SLA en verantwoordelijk voor het onderhoud van het document. Eventuele wijzigingen in de SLA kunnen tussen Opdrachtnemer en de SVB worden overeengekomen en vastgelegd in een bijlage bij de SLA of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

2. Opdrachtomschrijving

2.1. Scope van de dienstverlening

Diensten componenten

Doelstellingen

- Ontzorgen/ondersteuning bij de werkgeversverplichtingen van de Budgethouder, als er sprake is van een zieke werknemer (= Zorgverlener);
- Realiseren van re-integratie, leidend tot minder dan wel korter ziekteverzuim;
- Voorlichting geven aan de Budgethouder en Zorgverlener;
- Een betrouwbare dienstverlening waarbij ook de SVB wordt ondersteund in haar wettelijke taak tot het ondersteunen van de Budgethouder bij zijn werkgeverstaken.

Uitgangspunten

- Belangrijk is dat een Budgethouder geen 'normale' werkgever is: de Budgethouder is een zorgbehoevende persoon die Zorgverleners in dienst heeft om voor hem of haar te zorgen. Dit is wezenlijk anders dan bij een gewoon bedrijf. De Budgethouder heeft hierdoor ook extra ondersteuning nodig bij het uitvoeren van zijn of haar werkgeverstaken. De SVB ondersteunt de Budgethouder hierbij en verwacht hierin ook een proactieve houding van de arbodienstverlener. Daarnaast voert de arbodienstverlener ook extra werkzaamheden uit die normaal gesproken niet worden gedaan door de Arbodienst;
- Een Budgethouder kan één of meer Zorgverlener(s) met een arbeidsovereenkomst in dienst hebben. Dit zijn de potentiële klanten die gebruik kunnen maken van de arbodienstverlening. De overige contracten (overeenkomsten van opdracht) vallen buiten de scope want daarop is arbodienstverlening niet van toepassing.

Er zijn 2 soorten arbeidsovereenkomsten:

- 1) Arbeidsovereenkomsten Netto Netto (AO NN).
 - Een deel van de arbeidscontracten valt onder de Regeling dienstverlening aan huis. De regeling dienstverlening aan huis houdt in dat een particulier huishoudelijk werk in en om het huis van een andere particulier doet. Onder de Regeling dienstverlening aan huis valt ook zorgverlening vanuit het PGB .
 - Bij deze contracten werkt de Zorgverlener minder dan 4 dagen per week en voor deze groep geldt dat zij bij ziekte maximaal 6 weken begeleid worden door een arbodienst.
 - Wij verwachten van de Arbodienst de basis arbodienstverlening.
- 2) Arbeidsovereenkomsten Bruto Netto (AO BN)
 - Bij het andere deel van de arbeidsovereenkomsten (4 dagen of meer per week) is er sprake van een reguliere arbeidsovereenkomst met de gebruikelijke werkgeversverplichtingen bij ziekte van een werknemer.
 - Voor deze groep geldt bij ziekte een re-integratieverplichting van maximaal 104 weken. Indien er sprake is van een loonsanctie zal deze periode maximaal 156 weken kunnen zijn.
 - Wij verwachten van de Arbodienst de basis arbodienstverlening.

Interventies

Naast de Basis dienstverlening NN-contract en de Basis dienstverlening BN-contract, zijn er zogenaamde Interventies die door Opdrachtnemer uitgevoerd dienen te worden. Dit gebeurt nadat deze voorgelegd zijn aan de SVB. De SVB legt de Interventie vervolgens voor aan de Budgethouder. Nadat de Budgethouder akkoord heeft gegeven, kan deze Interventie pas worden ingezet. De Interventies worden apart aan de SVB gefactureerd, naast de reguliere dienstverlening.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Deze Interventies kunnen onder andere zijn:

- Arbeidsdeskundig onderzoek (alleen voor BN-contract);
- Mediation (zowel voor NN-contract als voor BN-contract);
- Second opinion (zowel voor NN-contract als voor BN-contract);
- Arbeidsgezondheidskundig spreekuur (zowel voor NN-contract als voor BN-contract);
- Re-integratie 2e spoor (alleen voor BN-contract)

Overige taken Opdrachtnemer

Naast de hierboven genoemde dienstverlening verwachten wij dat de Opdrachtnemer onder meer de volgende documenten voor de Budgethouder opstelt of werkzaamheden uitvoert:

- Het opstellen van een adequaat plan van aanpak na 6 weken ziekte en het eventueel aanpassen hiervan;
- Het voorkomen van een loonsanctie door het UWV opgelegd aan de budgethouder;
- Het op aanvraag van de SVB versneld oproepen van een zieke Zorgverlener voor een spreekuur (zowel voor NN-contract als voor BN-contract);
- Het opstellen van een probleemanalyse en adequaat plan van aanpak na 6 weken ziekte en het eventueel aanpassen hiervan (alleen voor BN-contract);
- Het op aanvraag opstellen van een 26 weken verklaring (alleen voor BN-contract);
- Het opstellen van het eerstejaarsevaluatieverslag (opschudmoment) tussen week 46- 52 (alleen voor BN-contract);
- Het opstellen van re-integratieverslag rond week 87 (alleen voor een BN-contract);
- Het digitaal ontvangen van de ziek-, herstelmeldingen en mutaties van de opdrachtgever (zowel voor NN-contract als voor BN-contract);
- Het uitvoeren van spoedcontroles (zowel voor NN-contract als voor BN-contract);
- Het regelmatig opstellen van rapportages en adviezen van de Opdrachtnemer aan de SVB, die leiden tot een verbetering van het proces, betere samenwerking en een lerende aanpak (algemeen).

De taken van de Bedrijfsarts kunnen worden uitgevoerd door een Bedrijfsarts en/of een andere medewerker (Taakgedelegeerde) die bevoegd is om delen van het werk van de Bedrijfsarts over te nemen zolang de zieke Zorgverlener de begeleiding krijgt die benodigd is. De werkprocessen zijn opgenomen in de het Dossier Afspraken en Procedures (DAP).

Financiële afspraken waaronder facturatie

- De gehanteerde tarieven zijn (exclusief Btw) en zijn opgegeven in Euro's.
- De tarieven zijn vast gedurende de looptijd van de Overeenkomst (inclusief eventuele verlenging(en)), en zijn onderhevig aan indexering zoals beschreven in de Overeenkomst in artikel 7.
- De opbouw van de facturen/ tarieven is als volgt:
 - Voorschot bedrag per kwartaal gebaseerd op het door SVB geschatte aantal ziekmeldingen met:
 - NN contract: vast tarief per ziekmelding
 - BN contract: vast tarief per ziekmelding
 - Per kwartaal:
 - BN Interventies tarief op basis van door SVB geaccordeerde offerte.
Alleen daadwerkelijk aan de opdracht bestede uren worden in rekening gebracht.
 - Spoedcontrole vast tarief per keer
 - Jaarlijkse Eindafrekening

De wijze van facturen en de nadere specificatie is opgenomen in de DAP. Voornoemde afspraken vormen op dit moment de basis van de facturatie en moeten daarom als concept worden gezien.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

Wet- en regelgeving

- Wijzigingen in wet en regelgeving worden als een wijziging opgepakt en volledig, juist en tijdig doorgevoerd.

2.2. Transitie

Overgang van Zorgverleners naar Opdrachtnemer. Er zijn in principe 2 soorten trajecten: verzuimbegeleiding en Interventies.

- Verzuimbegeleiding (basis dienstverlening). Het is mogelijk dat de bestaande afspraken/ bestaande contracten verlengd worden, bijvoorbeeld met 2 maanden. Dit wordt onderling besproken en is o.a. afhankelijk wanneer de implementatie door de Opdrachtnemer is afgerond. Deze overgang zal opgenomen worden in het plan van aanpak van het migratietraject waarbij zorgvuldigheid en belang van de Zorgverlener in ogenschouw moet worden genomen
- Interventies: Bestaande trajecten worden bij Latende Opdrachtnemer afgerond. In voorkomende gevallen, afhankelijk van o.a. de duur, kan besproken worden of een traject wordt beëindigd / overgedragen. Uiteindelijk beslist de SVB binnen twee (2) maanden na ingangsdatum dienstverlening of en zo ja, wanneer, lopende Interventies worden overgedragen naar de Opdrachtnemer.
 - Indien de SVB heeft gekozen om een lopende Interventie over te dragen naar de Opdrachtnemer, stuurt de SVB een brief naar de Budgethouder om deze hierover in te lichten. Opdrachtnemer stuurt vervolgens een brief naar zowel de Budgethouder als de zieke Zorgverlener, waarin Opdrachtnemer hen inhoudelijk informeert over de overdracht en het vervolg van die lopende Interventie. Opdrachtnemer stuurt deze brieven niet eerder dan na voorafgaande toestemming van de SVB over de inhoud van deze brieven.
- Zorgverleners en dossier
 - Latende Opdrachtnemer levert aan de SVB de lijst met Zorgverleners die ten tijde van de gunning gebruik maken van de Arbodienstverlening
 - De SVB verstrekt deze lijst aan de Opdrachtnemer.
 - De Opdrachtnemer plant afspraken met de Zorgverleners en de Bedrijfsarts beslist dan of zij het bijbehorende medisch dossier overgedragen willen hebben vanuit Latende Opdrachtnemer conform de daarvoor geldende regelgeving.

Indien nodig, zal er een overbruggingsovereenkomst tot 1 oktober 2023 afgesloten worden met de latende opdrachtnemer.

- De aanpak van de transitie wordt beschreven in een migratieplan dat door de Opdrachtnemer wordt opgesteld. Dit plan beschrijft alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd in het kader van transitie. In dit plan wordt rekening gehouden met afspraken zoals die hieronder bij Retransitie zijn beschreven.
- De SVB stelt een communicatieplan op richting de Budgethouders en betreft de Opdrachtnemer en Latende Opdrachtnemer hierbij. In principe zal de SVB alle Zorgverleners en Budgethouders informeren over deze overgang.

2.3. Einde dienstverlening en Retransitie

- Bij beëindiging van de Overeenkomst verleent Opdrachtnemer volledige medewerking aan de overdracht naar de nieuwe Opdrachtnemer(s).
- De Opdrachtnemer bouwt medische dossiers op van de Zorgverleners en legt deze vast in de beveiligde systemen van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer neemt het initiatief voor overdracht van lopende dossiers van de huidige arbodienstverlener naar Opdrachtnemer. De Latende Opdrachtnemer draagt indien nodig/ van toepassing de medische dossier(s) conform wet en regelgeving over aan de Opdrachtnemer. De Latende Opdrachtnemer zal dit proces onderling afstemmen met de nieuwe Opdrachtnemer.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

- Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt Opdrachtnemer kosteloos alle relevante, (delen van) lopende dossiers, zijnde niet medische dossiers, binnen een kalendermaand over in een algemeen digitaal leesbaar formaat aan de nieuwe Opdrachtnemer en/ of de SVB.
- Opdrachtnemer borgt dat er geen blokkerende voorwaarden in het kader van de te leveren dienstverlening worden gehanteerd die een succesvolle Retransitie in de weg kunnen staan en dat informatie en middelen zoveel mogelijk tussen de bij Retransitie betrokken partijen vrij overdraagbaar zijn en gebruikt kunnen worden door deze partijen.
- De aanpak van de Retransitie wordt beschreven in een retransitieplan dat door de Opdrachtnemer wordt opgesteld. Dit plan beschrijft alle werkzaamheden die door Opdrachtnemer zullen worden uitgevoerd in het kader van Retransitie.
- Opdrachtnemer zal samen met de projectleider van de SVB het uitfaseringsdeel (planning, communicatie, migratieprocedure et cetera) van het transitieplan opstellen en dit in goed overleg afstemmen met de projectleider van de nieuwe Opdrachtnemer. De overige delen van het transitie/ implementatieplan worden door de SVB i.s.m. de Opdrachtnemer opgesteld.
- Opdrachtnemer dient gedurende een periode van 4 maanden na afronding van de Retransitie beschikbaar te zijn voor advies en Ondersteuning en (voortgezette) kennisoverdracht aan Opdrachtgever en/of door Opdrachtgever aan te wijzen derde partij(en). Op verzoeken tot advies en ondersteuning dient binnen 2 Werkdagen op deskundige wijze gehoor te worden gegeven. Deze beschikbaarheid is ook van toepassing op de noodzakelijke digitale communicatie via bijvoorbeeld een web portal om zodoende voor de SVB inzicht te blijven houden in de historie van de re-integratietrajecten van (voorheen) zieke Zorgverleners
- Opdrachtnemer is bereid kort lopende trajecten die niet langer duren dan 2 maanden na afloop van de overeenkomst af te ronden. Dit wordt onderling besproken. Deze overgang zal opgenomen worden in het plan van aanpak van het migratietraject waarbij zorgvuldigheid en belang van de Zorgverlener in ogenschouw moet worden genomen
- Opdrachtnemer is bereid vragen over afgelopen dossiers te beantwoorden..
- Opdrachtnemer zal de data, conform wetgeving, bewaren.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

3. Prestatie-eisen

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste prestatie-eisen omschreven aan de te leveren diensten van Opdrachtnemer. De prestatie-eisen zijn nader uitgewerkt in Kritische Prestatie Indicatoren.

3.1. Kritische Prestatie Indicatoren

KPI 1	Voldoen aan normen uit wet- en regelgeving
Definitie	De Opdrachtnemer voldoet per case aan de normen uit wet- en regelgeving waaronder de Wet verbetering poortwachter.
Norm	Minimaal 98,0% (per half jaar)
Meetmethodiek	Door Opdrachtnemer
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor rapportage. Controle door SVB mede aan de hand van trend die hieruit af te lezen is.
KPI-score bepaling	1x per half jaar

KPI 2	Bereikbaarheid Arbodienstverlening
Definitie	De Opdrachtnemer is op Nederlandse Werkdagen beschikbaar tussen 09:00 en 17:00 uur.
Norm	90,0% (per half jaar) of meer van het totaal aantal binnenkomende telefoontjes (alle) op Werkdagen wordt opgenomen.
Meetmethodiek	Door Opdrachtnemer
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor rapportage. Controle door SVB mede aan de hand van mogelijk ontvangen klachten.
KPI-score bepaling	1x per half jaar

KPI 3	Beschikbaarheid web portal
Definitie	De web portal van de Opdrachtnemer is op Nederlandse Werkdagen beschikbaar tussen 08:00 en 20:00 uur
Norm	99,0% of hogere uptime van de web portal (per half jaar)
Meetmethodiek	Door Opdrachtnemer
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor rapportages. Controle door de SVB mede aan de hand van mogelijk ontvangen klachten.
KPI-score bepaling	1x per half jaar

KPI 4	Interventies
Definitie	Binnen maximaal 8 Werkdagen nadat Opdrachtnemer in een voortgangsverslag heeft aangegeven dat een bepaalde Interventie noodzakelijk is voor een succesvol re-integratietraject van een zieke Zorgverlener, heeft Opdrachtnemer het voorstel (gespecificeerde offerte met een

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

	begeleidende brief) voor die Interventie aan de SVB ter beschikking gesteld.
Norm	>= 99,0% per half jaar
Meetmethodiek	Door Opdrachtnemer
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages. Controle door de SVB.
KPI-score bepaling	1x per kwartaal

KPI 5	ziekmelding
Definitie	Op de 6 ^e - 8 ^e Werkdag na de Ingangsdatum eerste ziekte dag van de Zorgverlener, start de Opdrachtnemer de verzuimbegeleiding.
Norm	>= 98,0% per half jaar
Meetmethodiek	Door Opdrachtnemer
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages. Controle door de SVB op de trend.
KPI-score bepaling	1x per kwartaal

3.2. Beoordeling

De prestaties van Opdrachtnemer worden per half jaar door de SVB beoordeeld op basis van de door Opdrachtnemer geleverde rapportages. In het operationeel en/ of tactisch overleg vindt een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats en worden de prestaties met elkaar besproken. Indien van toepassing zal de SVB Opdrachtnemer kunnen verzoeken om een verbeterplan. Indien de prestaties van Opdrachtnemer daar aanleiding toe geven kan geëscaleerd worden naar het overleg op strategisch niveau.

3.3. Verbeterplan

Indien de overeengekomen KPI's niet gehaald worden, stelt Opdrachtnemer, op verzoek van de SVB, binnen 10 Werkdagen een verbeterplan op en verstrekt dit aan de SVB. Het verbeterplan dient ten minste in te gaan op de oorza(a)k(en) van het niet behalen van de KPI, de te nemen maatregelen om te zorgen dat de gestelde norm wel behaald wordt en binnen welke termijn. Opdrachtnemer is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van het verbeterplan, waarbij het uiteraard ook denkbaar is dat de SVB een rol speelt bij de realisatie. Het verbeterplan en de voortgang worden geagendeerd voor het eerstvolgende operationele en/ of tactische overleg.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

4. Communicatie, overlegstructuur en rapportage

4.1. Communicatie en overlegstructuur

Om ervoor te zorgen dat de communicatie, afstemming en besluitvorming ten aanzien van de uitvoering van de Overeenkomst doelmatig en doeltreffend verloopt, is structureel overleg tussen Opdrachtnemer en de SVB ingericht op strategisch, tactisch en operationeel niveau. De overlegstructuren zijn gericht op optimalisering van de samenwerking met Opdrachtnemer en de kwaliteit van de dienstverlening.

Soort gesprek	Overleg / besluitvorming over:	SVB	Opdrachtnemer	Frequentie
Operationeel	DAP, factuur etc., review van dagelijkse gang van zaken	Inhoudsdeskundige Gedelegeerd contracteigenaar	Inhoudsdeskundige Accountmanager	4 keer per jaar
Tactisch	SLA, wijzigingen, ontwikkelingen inclusief review	Contractmanager Gedelegeerd contracteigenaar	Accountmanager	2 keer per jaar
Tactisch: artsen	Review uitvoering Interventies	inhoudsdeskundig Gedelegeerd contracteigenaar Contractmanager	Bedrijfsartsen/Taakgedelegeerde Accountmanager	2 keer per jaar
Strategisch	Contract	Contractmanager Gedelegeerd contracteigenaar Manager	Accountmanager Manager	1 keer per jaar
Escalatie	Conform de overlegstructuur of Hiërarchische lijn			

Indien nodig /mogelijk kan een apart overleg met de organisatie die Interventies uitvoert toegevoegd worden aan deze overlegstructuur.

4.2. Managementinformatie en rapportage

Per kwartaal (3 maanden) verstrekt Opdrachtnemer tenminste de volgende informatie (herleidbaar per maand):

- rapportage over de ontvangen klachten van Budgethouders en / of Zorgverleners
- Rapportage over de afgesproken KPI's (paragraaf 3.1)
- Rapportage over enige specifieke SVB normen / eisen uit de DAP en / of SLA

Nadere specificatie wordt opgenomen in de DAP.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

5. Dossier Afspraken en Procedures

Bij implementatie van de Overeenkomst maken de SVB en Opdrachtnemer werkafspraken die in het Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden vastgelegd. De uitgangspunten voor deze werkafspraken zijn de processen die omschreven zijn in hoofdstuk 2. Daarnaast zullen er onder meer (nadere) afspraken omtrent klachten en escalaties worden gemaakt en vastgelegd.

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB

6. Ondertekening

Aldus overeengekomen:

Sociale Verzekeringsbank	Opdrachtnemer
Naam:	Naam:
Functie:	Functie:
Datum:	Datum:
Plaats:	Plaats:

Handtekening:

Handtekening:

Paraaf Opdrachtnemer	Paraaf SVB