

# Service Level Agreement Inhuur Specialistisch personeel

CONCEPT



Afdeling: Inkoop & Contractmanagement

Datum: 8 mei 2025

Auteur: Milada Odenkirchen

Versie: concept



## Wijzigingshistorie

VERSIE	DATUM	AUTEUR	OMSCHRIJVING	VERZONDEN AAN	STATUS
001	8 mei 2025	Milada Odenkirchen			Concept

## Goedkeuringshistorie

VERSIE	DATUM	AUTORISATIE	J/N	TOELICHTING

CONCEPT

## Inhoudsopgave

1.	Inleiding	4
2.	Doel van deze SLA	4
2.1.	Relatie met de raamovereenkomst	4
2.2.	Kwaliteit van de dienstverlening	4
3.	Randvoorwaarden	4
4.	Kritieke Prestatie Indicatoren	5
5.	Klachtenprocedure	9
6.	Communicatie- en escalatietraject gegevens van het CAK	9
7.	Contact- en escalatietraject gegevens van de opdrachtnemer	10
8.	Ondertekening	11

CONCEPT

## 1. Inleiding

Voor u ligt een Service Level Agreement (SLA) met daarin de kwaliteitsmeters voor de dienstverlening van het CAK voor onderhavig project en contract: Europese aanbesteding perceel 2 - Inhuur Specialistisch personeel. Deze SLA is een schriftelijke afspraak tussen het CAK en de Opdrachtnemer over de leveranciersperformance, de beschikbaarheid en de kwaliteit van de dienstverlening.

Onderdeel van deze SLA zijn de zogenaamde KPI's (Kritieke Prestatie Indicatoren). Een KPI meet een kritische doelstelling, wordt uitgedrukt in een getal en is meestal gerelateerd aan een norm.

Het CAK verwacht dat de broker in de samenwerking extern specialistisch personeel levert.

## 2. Doel van deze SLA

Het gebruik van deze SLA draagt bij aan een groter resultaat van de organisatie en/of de desbetreffende afdeling en is vaak een doorvertaling van de ambitie van de organisatie. In dit document is getracht om wollig taalgebruik zoveel mogelijk te vermijden en is rekening gehouden met de vertaalslag van de theorie naar de toepasbaarheid in de praktijk.

In deze SLA zijn de kwalitatieve en kwantitatieve aspecten van de dienstverlening vastgelegd. Dit document creëert de voorwaarden, zodat de Opdrachtnemer voldoet aan het vastgestelde minimale kwaliteitsniveau van de dienstverlening. Hierin is onder andere opgenomen:

- Beschrijving van de dienstverlening;
- KPI's gekoppeld aan de norm;
- De klachtenprocedure tussen het CAK en de Opdrachtnemer;
- Een communicatie en escalatietraject tussen het CAK en de Opdrachtnemer;

### 2.1. Relatie met de raamovereenkomst

Deze SLA maakt als separate bijlage onlosmakelijk integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst.

### 2.2. Kwaliteit van de dienstverlening

De dienstverlening wordt bepaald en gemeten in kwaliteit, beschikbaarheid, oplostijd, frequentie van het aanleveren van de management informatie aan het CAK door de Opdrachtnemer.

## 3. Randvoorwaarden

- Zowel het CAK en de Opdrachtnemer zijn in het kader van de uitvoering van deze opdracht en de SLA verplicht om medewerking te verlenen.

- Indien één der partijen vindt dat de andere partij tekort schiet in het niveau van de dienstverlening, dan zullen partijen elkaar hierop aanspreken en worden passende maatregelen getroffen.
- De klachtenprocedure zorgt ervoor dat alle uitingen van gebruikersontevredenheid van het CAK, ongeacht of ze terecht zijn of niet op adequate wijze en naar tevredenheid worden afgehandeld. Klachten worden schriftelijk door het CAK ingediend bij Opdrachtnemer. De klachten worden gemaakt op niveau van een communicatiematrix. Wanneer deze persoon niet bereikbaar is kan er contact gezocht worden met iemand anders die is vernoemd in de communicatiematrix.
- Van de Opdrachtnemer wordt gedurende de contractperiode een proactieve houding verwacht richting het CAK. Klantempathie en meedenken zijn de succesfactoren voor een constructieve samenwerking.
- Bij reguliere bedrijfsprocessen wordt gedurende openingstijden (ma-vr 9:00-17:00) ondersteuning verwacht van de Opdrachtnemer.

#### 4. Kritieke Prestatie Indicatoren

##### **Missie van het CAK**

De CAK missie: "Het CAK is de klantgerichte publieke dienstverlener die staat voor de zorgvuldige uitvoering van regelingen van de overheid en proactieve communicatie met burgers."

De CAK visie: Iedere burger heeft recht op snelle, foutloze en gemakkelijke dienstverlening door de overheid; het CAK biedt daarbij extra zorg en aandacht voor mensen in kwetsbare situaties.

De missie en visie geven wij vorm op basis van vier kernwaarden: eigenaarschap, vakmanschap, klantgericht en samenwerken.

**Strategische doelstellingen van het CAK:** Medewerkers in hun kracht, in control, wendbare en betrouwbare organisatie en tevreden klant

Het CAK heeft de volgende subdoelen (lees: ambities) geformuleerd:

- Het sturen op duurzame inzetbaarheid, medewerkers op de juiste plek op het juiste moment met de juiste kennis en vaardigheden
- Vitaliteit
- Persoonlijke ontwikkeling
- Maatwerk
- Effectiviteit en doelmatigheid

Aan de hand van bovenstaande missie en doelstelling die het CAK nastreeft zijn de KPI's opgesteld.

## KPI 1: Inhuurproces

Opdrachtnemer maakt binnen twee (2) werkdagen na ontvangst van de aanvraag een afspraak met de vacaturehouder voor een intakegesprek m.b.t. de vacature.	<b>Ja (&lt; 2 werkdagen)</b>	<b>Nee (&gt; 2 werkdagen)</b>
Opdrachtnemer levert binnen vijf (5) werkdagen na het akkoord op de vacaturetekst geschikte Kandidaten.	<b>Ja (&lt;5 werkdagen)</b>	<b>Nee (&gt;5 werkdagen)</b>
In minimaal 90% van de offerteaanvragen wordt door opdrachtnemer een volgens opdrachtgever geschikte kandidaat aangeboden binnen het contractjaar.	<b>Ja (90%)</b>	<b>Nee (&lt;90%)</b>
De opdrachtnemer levert de nadere overeenkomst (NOK), in het CAK-format, binnen 5 werkdagen na bevestiging van de kandidaat/leverancier aan bij het CAK.	<b>Ja (&lt;5 werkdagen)</b>	<b>Nee (&gt;5 werkdagen)</b>
Overname van een reeds extern ingehuurde kandidaat wordt binnen 48 uur verwerkt door Opdrachtnemer na aanlevering van de gegevens door het CAK.	<b>Ja (&lt;48 uur)</b>	<b>Nee (&gt;48 uur)</b>
Bij gebleken ongeschiktheid van een ingezette inhuurkracht (door opdrachtnemer aangedragen), levert Opdrachtnemer binnen 3 werkdagen een vervangende geschikte kandidaat.	<b>Ja (&lt; 3 werkdagen)</b>	<b>Nee (&gt; 3 werkdagen)</b>
Bij spoedaanvragen biedt opdrachtnemer binnen 24 uur geschikte profielen aan	<b>Ja (&lt;24 uur)</b>	<b>Nee (&gt;24 uur)</b>
Opdrachtnemer meet minimaal 1x per half jaar de tevredenheid van de leidinggevenden (hiring managers) over de samenwerking met Opdrachtnemer en het team van ingehuurde externen.	<b>Ja (100%)</b>	<b>Nee (&lt;100%)</b>
De gemiddelde score van deze meting is minimaal een 8 (op een schaal van 1–10).	<b>Ja, ≥ 8</b>	<b>Nee, &lt; 8</b>
Opdrachtnemer gebruikt een aantoonbare methode voor het meten van tevredenheid (zoals enquête of gestructureerd gesprek), waarbij de respons onder uitgenodigde leidinggevenden minimaal 70% is.	<b>Ja (≥70%)</b>	<b>Nee (&lt;70%)</b>

### KPI 2: Communicatieproces

Opdrachtnemer voorziet het CAK minimaal één (1) maand van te voren van volledige en juiste informatie over veranderingen, zoals interne processen die van invloed zijn op de samenwerking en/of inhuurkrachten.	Ja (< 1 maand)	Nee (>1 maand)
Escalaties worden direct (binnen 24 uur) doorgegeven door Opdrachtnemer aan de servicemanager van het CAK.	Ja (<24 uur)	Nee (>24 uur)
Opdrachtnemer zorgt ervoor dat inhuurkrachten zich bij ziekte of herstel op de dag zelf vóór 09:00 uur telefonisch melden bij zowel opdrachtnemer als opdrachtgever.	Ja (voor 9:00 uur)	Nee (na 9:00 uur)
Bij ziekmeldingen van inhuurkrachten die langer dan 5 werkdagen duren (of dreigen te duren), neemt opdrachtnemer binnen 2 werkdagen na ziekmelding contact op met opdrachtgever om de situatie te bespreken en oplossingen te verkennen.	Ja (<2 werkdagen)	Nee (>2 werkdagen)
Opdrachtnemer geeft binnen twee (2) werkdagen na melding van een vraag vanuit het CAK inhoudelijke terugkoppeling per mail aan vraagsteller.	Ja (<2 werkdagen)	Nee (>2 werkdagen)
Opdrachtnemer geeft binnen één (1) werkdag na melding van een klacht vanuit het CAK inhoudelijke terugkoppeling per mail aan de indiener van de klacht.	Ja (<1 werkdag)	Nee (>1 werkdag)

### KPI 3: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Opdrachtnemer besteedt minimaal 5% van de totale brutomarge, behaald gedurende de looptijd van het contract, aan social return	Ja (≥5%)	Nee (<5%)
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------	-----------

#### KPI 4: Management informatie (Rapportages)

<p>Aanleveren van een maandelijks, kwartaal en jaarlijkse rapportage, aan de afdeling Inkoop &amp; Contractmanagement en servicemanager zoals hieronder gespecificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Per maand; Overzicht met tariefsmutaties met doorvoerdatum en naam functionaris;</li><li>b) Per kwartaal; performance bestaande uit:<ul style="list-style-type: none"><li>• Lopende plaatsingen;</li><li>• Aantal niet tijdig vervulde opdrachten;</li><li>• Tarieven en marges;</li><li>• Contractvorm ingehuurd externen;</li><li>• Aantal uur en omzet;</li><li>• Aantal aanvragen, aantal voorgestelde kandidaten en aantal uitgevoerde gesprekken;</li><li>• Verzuim.</li></ul></li><li>c) Per jaar; overall performance, toekomst.</li></ul>	<b>Ja (100%)</b>	<b>Nee (&lt;100%)</b>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	-----------------------

#### KPI 5: Verbeterplan

<p>Aanleveren van een jaarlijks verbeterplan aan de hand van marktgegevens en ontwikkelingen binnen de dienstverlenende organisatie, ter goedkeuring door de afdeling inkoop &amp; contractmanagement en de servicemanager aan het CAK op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Visie op toekomstige samenwerking in relatie tot de arbeidsmarkt en overige ontwikkelingen (SMART beschreven);</li><li>- Verbeterplan (SMART beschreven)</li><li>- Performance management</li><li>- Kennis management</li><li>- Overname medewerkers door het CAK (bij langdurige inzetten)</li><li>- Procesverbeteringen</li><li>- Samenwerking</li><li>- Communicatie</li><li>- Ontwikkeling van de medewerkers</li><li>- Duurzaamheid</li><li>- Actieplan op het zoeken van partnerships met toekomstige nichepartijen;</li><li>- Maximaal 4 A4, enkelzijdig.</li></ul>	<b>Ja (100%)</b>	<b>Nee (&lt;100%)</b>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------	-----------------------

## 5. Klachtenprocedure

n.t.b. aan te vullen na gunning

## 6. Communicatie- en escalatietraject gegevens van het CAK

Bezoekadres
Prinses Beatrixlaan 7 2595 AK Den Haag <a href="#">Routebeschrijving</a> 088 7114000

Postadres
CAK Postbus 84030 2508 AA Den Haag

Contactgegevens afdeling inkoop en contractmanagement
Prinses Beatrixlaan 7 2595 AK Den Haag <a href="mailto:inkoop@hetcak.nl">inkoop@hetcak.nl</a>

### Communicatiematrix

	Doel	Manier van overleggen	Frequentie	Deelnemers
<b>Operationeel</b>	Dagelijkse vragen	Naar behoefte	Dagelijks	<b>Opdrachtgever:</b> Accountmanager Helpdesk Support Facturatie  <b>CAK:</b> Hiring manager Iedereen met vragen
<b>Operationeel</b>	Casuïstiek	In overleg	Indien nodig	<b>Opdrachtgever:</b>

				Accountmanager of SPOC  <b>CAK:</b> Servicemanager HR Support medewerkers
<b>Tactisch</b>	Bespreken managementrapportages  Dienstverlening	Fysiek	1x per kwartaal	<b>Opdrachtgever:</b> Accountmanager of SPOC  <b>CAK:</b> Servicemanager Contractmanager
<b>Strategisch</b>	Bespreken de samenwerking van de komend jaar.  Marktonwikkeling/trends  Verbeterplan	Fysiek	1x per jaar	<b>Opdrachtgever:</b> Accountmanager of SPOC optioneel: Directie  <b>CAK:</b> Servicemanager Contractmanager optioneel: Directie

## 7. Contact- en escalatietraject gegevens van de opdrachtnemer

Bezoekadres

Postadres

Contactgegevens betreffende afdelingen



## 8. Ondertekening

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en in tweevoud ondertekend,

### Het CAK

### De opdrachtnemer

Functie:.....

Functie:.....

Datum:.....

Datum:.....

CONCEPT