

Service Level Agreement inhuur uitzendkrachten (SLA)

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	5
4.	Kritieke Prestatie Indicatoren	5
5.	Communicatie- en escalatietraject gegevens van het CAK	8
6.	Contact- en escalatiegegevens van Opdrachtnemer	10
7.	Ondertekening	10

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 1 - Inhuur Uitzendkrachten. 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 het Uitzendbureau in de samenwerking kwalitatief en duurzame uitzendkrachten 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;
- 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 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.
- 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 bevestigt binnen één (1) werkdag de ontvangst van vacature aanvraag.	Ja, 1 werkdag	Nee, >1 werkdag
De opdrachtnemer levert binnen zeven (7) werkdagen na ontvangst van een reguliere aanvraag passende kandidaten aan, tenzij in de aanvraag een afwijkende termijn is opgenomen.	Ja, ≤7 werkdagen	Nee, >7 werkdagen
Bij aanvragen waarbij de opdrachtgever expliciet 'spoed' vermeldt in de referteregel, levert de opdrachtnemer binnen 48 uur geschikte profielen aan.	Ja (100%)	Nee (<100%)
In minimaal 95% van de offerteaanvragen wordt door opdrachtnemer een volgens opdrachtgever geschikte kandidaat aangeboden binnen het contractjaar.	Ja (≥95%)	Nee (<95%)
De opdrachtnemer levert de nadere overeenkomst (NOK), in het CAK-format, binnen 1 werkdag na bevestiging van de uitzendkracht aan bij het CAK.	Ja, 1 werkdag	Nee, >1 werkdag

KPI 2: Kwaliteit Uitzendkrachten

Opdrachtnemer voert minimaal eenmaal per drie (3) maanden een persoonlijk gesprek met de uitzendkracht en diens leidinggevende van het CAK over het functioneren. Bij onvoldoende functioneren volgt een verbetertraject met concrete afspraken.	Ja (100%)	Nee (<100%)
Opdrachtnemer meet minimaal 1x per kwartaal de tevredenheid van de leidinggevenden (hiring managers) over de samenwerking met de opdrachtnemer en het team van uitzendkrachten en maakt hierbij gebruik van een aantoonbare methode voor het meten van tevredenheid (zoals enquête of gestructureerd gesprek).	Ja (100%)	Nee (<100%) Nee, < 8
De gemiddelde score van deze meting is minimaal een 8 (op een schaal van 1–10).	Ja, ≥ 8	Nee, < 8
Opdrachtnemer meet minimaal 1x per kwartaal de tevredenheid van de uitzendkrachten over onder andere werkplezier, informatievoorziening en uitbetaling en maakt hierbij gebruik van een aantoonbare methode voor het	Ja (100%)	Nee (<100%)

meten van tevredenheid (zoals enquête of gestructureerd gesprek).		
De gemiddelde score van deze meting is minimaal een 8 (op een schaal van 1–10).	Ja, ≥ 8	Nee, < 8
De opdrachtnemer gebruikt een aantoonbare methode voor het meten van tevredenheid (zoals enquête of gestructureerd gesprek), waarbij de respons onder uitgenodigde leidinggevenden en uitzendkrachten minimaal 70% is.	Ja ($\geq 70\%$)	Nee ($< 70\%$)

KPI 3: Communicatieproces

Opdrachtnemer informeert het CAK minimaal 3 maanden voor ingangsdatum over wetswijzigingen met de impact hiervan.	Ja ≤ 3 maanden	Nee > 3 maanden
Opdrachtnemer meldt het bereiken van 1040 gewerkte uren uiterlijk 1 week vooraf aan opdrachtgever.	Ja (100%)	Nee ($< 100\%$)
Interne wijzigingen die impact hebben op samenwerking worden minimaal 5 werkdagen vooraf gedeeld.	Ja (100%)	Nee ($< 100\%$)
Opdrachtnemer zorgt ervoor dat uitzendkrachten zich bij ziekte of herstel op de dag zelf vóór 09:00 uur telefonisch melden bij zowel opdrachtnemer als opdrachtgever.	Ja (100%)	Nee ($< 100\%$)
Bij ziekmeldingen van uitzendkrachten 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 (100%)	Nee ($< 100\%$)

KPI 4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Opdrachtnemer besteedt minimaal 5% van de totale brutomarge, behaald gedurende de looptijd van het contract, aan social return.	Ja, $\geq 5\%$	Nee, $< 5\%$
---	----------------	--------------

KPI 5: Management informatie (Rapportages)

Aanleveren van een maandelijkse, kwartaal en jaarlijkse rapportage, aan de afdeling inkoop/ contractmanagement en HR Recruitment zoals hieronder gespecificeerd:	Ja (100%)	Nee ($< 100\%$)
--	-----------	-------------------

<p>a. Wekelijks; overzicht met tariefsmutaties met doorvoerdatum en naam uitzendkracht;</p> <p>b. Maandelijks; overzicht met lopende plaatsingen, fase telling, inschaling, uurloon, tarief, verzuim;</p> <p>c. Per kwartaal; performance bestaande uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Totaal aantal uur en omzet; • Aantal aanvragen • Aantal Kandidaten voorgedragen; • Aantal Kandidaten op gesprek; • Aantal Kandidaten aangenomen; • Aantal niet geleverde kandidaten binnen de termijn van tweemaal 7 werkdagen; • Uitstroom (gewenst en ongewenst) • Verzuimcijfers; • Aangeboden scholing; • Gevolgde scholing; • Performancecyclus gesprekken; • Aantal klachten, uitgesplitst naar onderwerp; • Aantal escalaties; • Aantal mismatchesfacturen. <p>d. Per jaar; overall performance, toekomst; potentieel scan door Opdrachtnemer</p>		
--	--	--

KPI 6: Potentieel scan

<p>Aanleveren van een jaarlijks potentieel plan aan de hand van marktgegevens en ontwikkelingen binnen het CAK, ter goedkeuring door de afdeling inkoop & contractmanagement en de servicemanager aan het CAK op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Visie op toekomstige samenwerking in relatie tot de arbeidsmarkt en overige ontwikkelingen (SMART beschreven); ▪ Potentieel scan (SMART beschreven) <ul style="list-style-type: none"> - Ziekteverzuim - Procesverbeteringen - Samenwerking - Communicatie - Ontwikkeling van de Uitzendkrachten - Duurzaamheid ▪ Maximaal 4 A4, enkelzijdig. 	Ja (100%)	Nee (<100%)
--	------------------	-----------------------

5. Communicatie- en escalatietraject gegevens van het CAK

Bezoekadres

Prinses Beatrixlaan 7
2595 AK Den Haag
[Routebeschrijving](#)
088 7114000

Postadres

CAK
Postbus 84030
2508 AA Den Haag

Contactgegevens afdeling inkoop en contractmanagement

Prinses Beatrixlaan 7
2595 AK Den Haag
inkoop@hetcak.nl

Communicatiematrix

	Doel	Manier van overleggen	Frequentie	Deelnemers
Operationeel	Dagelijkse vragen	Naar behoefte	Dagelijks	Opdrachtgever: Accountmanager Helpdesk Support Facturatie CAK: Hiring manager Iedereen met vragen
Operationeel	Casuïstiek	In overleg	Indien nodig	Opdrachtgever: Accountmanager of SPOC CAK: Servicemanager HR Support medewerkers
Tactisch	Bespreken managementrapportages	Fysiek	1x per kwartaal	Opdrachtgever: Accountmanager of SPOC

	Dienstverlening			CAK: Servicemanager Contractmanager
Strategisch	Bespreken de samenwerking van de komend jaar. Marktontwikkeling/trends Verbeterplan	Fysiek	1x per jaar	Opdrachtgever: Accountmanager of SPOC optioneel: Directie CAK: Servicemanager Contractmanager optioneel: Directie

6. Contact- en escalatiegegevens van Opdrachtnemer

Bezoekadres

Postadres

Contactgegevens betreffende afdelingen

7. Ondertekening



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

Het CAK

De opdrachtnemer

Functie:.....
Datum:.....

Functie:.....
Datum:.....

CONCEPT