

Service Level Agreement Uitbesteding afhandeling voiceklantcontact INK25.005

CONCEPT



Afdeling: Contractmanagement
Datum: 17-03-2025
Auteur: Ghazal Soltani
Versie: Concept

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Doel van deze SLA	3
2.1.	Relatie met de raamovereenkomst	3
2.2.	Kwaliteit van de dienstverlening	3
3.	Randvoorwaarden	4
4.	Algemeen	5
4.1.	Missie van het CAK	5
4.2.	Visie van het CAK	5
5.	Kritieke Prestatie Indicatoren	6
6.	Overlegstructuur	9
7.	Contact- en escalatiegegevens van het CAK	10
8.	Contact- en escalatiegegevens van de Opdrachtnemer	11
9.	Ondertekening	12

1. Inleiding

Voor u ligt een Service Level Agreement (SLA) met daarin de kwaliteitsmeters voor de te leveren diensten aan het CAK voor de Overeenkomst: Europese aanbesteding "uitbesteding afhandeling voice klantcontact", ref: INK25.005. Deze SLA is een schriftelijke afspraak tussen het CAK en de Opdrachtnemer over de Opdrachtnemersperformance, de leverbetrouwbaarheid en de kwaliteit van de te leveren diensten.

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

In dit document wordt aan aantal begrippen met een hoofdletter geschreven. Aan deze begrippen komt de betekenis toe, die is gegeven in de begrippenlijst van de Inschrijvingsleidraad.

2. Doel van deze SLA

Het gebruik van deze SLA draagt bij aan het behalen van een groter resultaat van het CAK en de afdeling Klantservices en is een doorvertaling van de ambitie van het CAK.

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

- Beschrijving van de te leveren diensten;
- KPI's gekoppeld aan de norm;
- Een communicatiematrix en een escalatiematrix tussen het CAK en de Opdrachtnemer;

2.1. Relatie met de raamovereenkomst

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

2.2. Kwaliteit van de dienstverlening

De te leveren diensten worden bepaald en gemeten in Kwaliteit van de dienstverlening, communicatie, frequentie van het aanleveren van de management informatie en het toekomstplan aan het CAK door de Opdrachtnemer. De KPI 's zoals benoemd in deze SLA zullen op maandelijkse basis worden beoordeeld op basis van de door Opdrachtnemer op te leveren rapportages.

3. Randvoorwaarden

- Zowel het CAK als 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 tekortschiet 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 pro-actieve houding verwacht richting het CAK. Klantempathie en meedenken zijn de succesfactoren voor een constructieve samenwerking.
- De prestaties van nieuwe medewerkers van Opdrachtnemer zullen, voor een periode van vier weken na start training, niet worden meegenomen in de beoordeling van de gerealiseerde KPI scores. Na de periode van 4 weken na start training, tellen de prestaties van deze medewerkers volledig mee in de beoordeling van de gerealiseerde KPI scores.
- Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever werkzaam op de volgende dagen en uren: Werkdagen: maandag tot en met vrijdag (feestdagen volgens CAO ZN). Operationele openingstijden: 08:30 uur tot 17:00 uur. Opdrachtnemer belt de wachtrij uit totdat de laatste klant is geholpen is.

4. Algemeen

4.1. Missie van het CAK

Het CAK draagt als publieke dienstverlener in het domein zorg en welzijn bij aan de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg met de zorgvuldige uitvoering van onze wettelijke taken en dienstverlening met de menselijke maat.

4.2. Visie van het CAK

De beschikbaarheid, kwaliteit en toegang tot zorg voor iedereen zijn waardevolle kenmerken van het zorgstelsel in Nederland. Door de toenemende zorgvraag, de oplopende zorgkosten en het tekort aan zorgprofessionals staan de betaalbaarheid en toegankelijkheid van zorg onder druk. Als publieke dienstverlener binnen het domein van zorg en welzijn voelen wij ons betrokken bij deze uitdagingen. Het CAK draagt met de zorgvuldige uitvoering van haar wettelijke taken bij aan de betaalbaarheid en toegankelijkheid van de zorg. Zoals door het innen van eigen bijdragen van burgers voor de Wmo en Wlz en het uitbetalen van zo'n 36 miljard euro per jaar aan zorgaanbieders. Ook voeren we regelingen uit voor burgers die buiten ons zorgstelsel dreigen te vallen zoals mensen met een betalingsachterstand op hun zorgpremie, onverzekerden, gemoedsbezwaarden, vreemdelingen en mensen in het buitenland. Zodat ook zij toegang tot zorg houden. Met onze data, kennis en ervaring willen we als CAK een gesprekspartner in het zorgveld zijn. Over onder meer de impact van beleid op burgers, het gebruik van zorg, financiële prikkels op zorggebruik, financiering in de zorgketen en maatschappelijke vraagstukken zoals de schuldenproblematiek. Om samen met onze (keten)partners de uitdagingen in de toegankelijkheid en betaalbaarheid van zorg aan te gaan. Voor nu en in de toekomst. Zorg voor iedereen.

Om uitvoering te geven aan de bovenstaande missie en visie heeft het CAK zich, op het gebied van afhandeling voice klantcontacten, gecommitteerd aan de volgende KPI 's richting het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport:

- CAK KPI 1: Bereikbaarheid van 90% op maandbasis;
- CAK KPI 2: First Time Fix van 60% op maandbasis;
- CAK KPI 3: Gesprekswaardigheid van minimaal 80% per gemeten gesprek;
- CAK KPI 4: KTO-Rating van >7,5.

De Opdrachtnemer wordt geacht een bijdrage te leveren aan het behalen van deze KPI 's. Deze bijdrage wordt nader gespecificeerd in Hoofdstuk 5 Kritieke Prestatie Indicatoren.

5. Kritieke Prestatie Indicatoren

Om het aandeel van Opdrachtnemer met betrekking tot het behalen van de eerdergenoemde CAK KPI 's te concretiseren, zijn voor Opdrachtnemer de onderstaande KPI 's opgesteld. De CAK KPI 1:

Bereikbaarheid wordt geborgd door de KPI's Afhandeltijd Wmo en Wlz in combinatie met de Leverbetrouwbaarheid, de CAK KPI 2: First Time Fix wordt geborgd door de Gesprekswaarditeit KPI. De CAK KPI 3: Gesprekswaarditeit en CAK KPI 4: Klanttevredenheid zijn in dezelfde vorm terug te vinden in onderstaande KPI's.

Aan het begin van elke kalendermaand (uiterlijk 5 werkdagen na einde kalendermaand) zal door Opdrachtnemer worden gerapporteerd over de behaalde prestaties van de voorafgaande kalendermaand, op basis van deze rapportage zal worden vastgesteld of de prestatie voldoet aan de gestelde eisen.

KPI 1: Kwaliteit van de dienstverlening

Afhandeltijd WMO De som van Talk Time + Hold Time + After Call Work van de totaal 'answered calls' wordt dagelijks gemeten. De gemiddelde afhandeltijd per maand voor een WMO-gesprek bedraagt maximaal 450 seconden.	Ja ≤ 450 seconden (100%)	Nee > 450 seconden ($< 100\%$)
Afhandeltijd WLZ De som van Talk Time + Hold Time + After Call Work van de totaal 'answered calls' wordt dagelijks gemeten. De gemiddelde afhandeltijd per maand voor een WLZ-gesprek bedraagt maximaal 500 seconden.	Ja ≤ 500 sec (100%)	Nee > 500 seconden ($< 100\%$)
Gesprekswaarditeit Per medewerker worden maandelijks 8 gesprekken beoordeeld op waarditeit (multi-skilled inzet 4 WMO/ 4 WLZ). Een medewerker behaalt een 'Pass' indien 7 van de 8 van de gemeten gesprekken voldoen aan de Kwaliteitseisen zoals gespecificeerd in Bijlage 10 QM. Indien twee of meer gesprekken niet voldoen aan de Kwaliteitseisen, geldt een 'Fail'. Per maand haalt 100% van de medewerkers een Pass.	Ja (100%)	Nee ($< 100\%$)
Klanttevredenheid De KTO- score van de medewerker moet wekelijks gemiddeld een 8,1 zijn op een schaal van 10. Dit KTO wordt uitgevoerd door het CAK. Zie ook Bijlage 13 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO).	Ja ($\geq 8,1$)	Nee ($< 8,1$)
Leverbetrouwbaarheid Het percentage van de intervallen (uur) waarop de geleverde uren gehaald zijn tegenover de totaal aantal intervallen per maand.	Ja ($\geq 95\%$)	Nee ($< 95\%$)

Leverbetrouwbaarheid = Behaalde intervallen/totale intervallen.		
---	--	--

KPI 2: Communicatie

Klachtafhandeling Als een klant ontevreden is over gedrag van een medewerker of afhandeling van de klantvraag, kan deze een klacht indienen bij Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever binnen twee werkdagen na ontvangst klachtmelding te voorzien van een analyse en de te nemen acties.	Ja, binnen 2 werkdagen (100%)	Nee, niet binnen 2 werkdagen (<100%)
---	--------------------------------------	--

KPI 3: Managementinformatie (Rapportages)

Opdrachtnemer levert rapportage over alle elementen onder KPI 1 van de SLA, aan afgesproken afdeling KCC met de onderstaande frequentie: • Week; • Maandelijks; verzuim per afdeling; • Maandelijks YTD; • Per kwartaal; • Half jaar; • Per jaar. De behaalde resultaten worden daarbij, indien van toepassing, gespecificeerd in nieuwe medewerkers (< 4 weken werkzaam voor deze opdracht na start training) en reguliere medewerkers (> 4 weken werkzaam voor deze opdracht na start training).	Ja (100%)	Nee (<100%)
---	------------------	-----------------------

KPI 4: Toekomst plan

Het CAK wenst in het kader van doorontwikkeling van de dienstverlening, in de eerste maand van elk contractjaar, een plan te ontvangen van Opdrachtnemer. Dit plan heeft betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden, en binnen de organisatie van de Opdrachtnemer.

Het plan dient minimaal een SMART beschrijving van de volgende onderdelen te bevatten:

- Visie op toekomstige samenwerking in relatie tot de arbeidsmarkt en overige ontwikkelingen;
- Visie op onderstaande onderwerpen:
 - Reduceren van ziekteverzuim;
 - Kwaliteitsmeting dienstverlening;
 - Klanttevredenheid;
 - Telefonische bereikbaarheid;
 - Procesverbeteringen;
 - Partnership/Samenwerking;
 - Ontwikkeling van de medewerkers;
 - Kanaalsturing en ontwikkeling.

Ja (100%)**Nee (<100%)**

6. Overlegstructuur

Overlegstructuur				
Naam	Doel	Middel	Frequentie	Deelnemers
Operationeel	Bespreken van dagelijkse gang van zaken	Telefoon, Whatsapp, Mail	Naar gelang de behoefte	Opdrachtnemer: - XXXXXXXXXX CAK: - WFM - of - Quality Coach - of - Teammanager KCC
Operationeel	- Operationele prestaties (KPI) adhv rapportages - Samenwerking - Forecast en capaciteit - Acties en Issues - Voortgang (indien van toepassing)	Digitaal	Wekelijks in opstartperiode Maandelijks na opstartperiode	Opdrachtnemer: - XXXXXXXXXX CAK: - Servicemanager - Optioneel: materiedeskundigen zoals WFM, Qualitycoach etc.
Tactisch	- Dienstverlening - Samenwerking - Ontwikkelingen CAK - Ontwikkelingen Opdrachtnemer - Escalaties	In overleg (voorkeur fysiek)	1x per kwartaal	Opdrachtnemer: - XXXXXXXXXX CAK: - Servicemanager - Contractmanager
Strategisch	- Bespreken de samenwerking van het komend jaar. - Marktontwikkeling/trends - Toekomstplan	In oveleg (voorkeur fysiek)	1x per jaar	Opdrachtnemer: - XXXXXXXXXX CAK: - Servicemanager - Contractmanager - Contracteigenaar

7. Contact- en escalatiegegevens 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
13^e verdieping
inkoop@hetcak.nl

Escalatiematrix

Niveau	Afdeling	Functie	Naam	Bereikbaarheid
Operationeel	P&K	Servicemanager	Valeria Thakoer	0611361819
Escalatie 1	Inkoop en Contractmanagement	Contractmanager	Harman Singh	0683214067
Escalatie 2	Klantservices	Contracteigenaar	Suzanne Hespe	0629645957
Escalatie 3	Regeling WMO	Directeur WMO	Hessel Westera	0887114000

8. Contact- en escalatiegegevens van de Opdrachtnemer

Bezoekadres

Postadres

Contactgegevens betreffende afdelingen

Escalatiematrix			
Niveau	Afdeling	Functie	Bereikbaarheid
Operationeel			088 <.....>
Escalatie 1			088 <.....>
Escalatie 2			088 <.....>
Escalatie 3			088 <.....>

9. Ondertekening

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

Het CAK

Opdrachtnemer

.....

.....

Functie:.....

Functie:.....

Datum:.....

Datum:.....

Het CAK

Opdrachtnemer

.....

.....

Functie:.....

Functie:.....

Datum:.....

Datum:.....