

Concept SLA uitzendbureaus

Om de prestaties en samenwerking gedurende de looptijd van de overeenkomst effectief te sturen, willen wij KPI's afspreken die zowel de operationele kwaliteit van de dienstverlening als het partnerschap en de bijdrage aan onze organisatie en gemeente meten.

De voortgang en resultaten, vastgelegd in de overeen te komen SLA, worden elk kwartaal besproken op basis van cijfers en trendanalyses van de bureaus, inclusief hun conclusies en verbetervoorstellen.

Een strategische evaluatie vindt (minimaal) jaarlijks plaats, voorafgegaan door het toesturen van de bureaus hun strategische managementrapportages. Tijdens deze gesprekken worden tevens innovatie-initiatieven gepresenteerd, KTO- & MTO-resultaten besproken, als ook verbetermogelijkheden besproken die door alle partijen zijn geïdentificeerd op basis van kansen en knelpunten.

We realiseren ons dat prestatie-indicatoren mede afhankelijk zijn van de rol en inspanning van de gemeente. Zo beïnvloedt bijvoorbeeld de reactietijd van de gemeente op voorstellen de doorlooptijd van aanvraag tot plaatsing, en kan trage besluitvorming leiden tot lagere plaatsingspercentages doordat kandidaten elders geplaatst worden. Geef ons aan welke inspanningen van ons nodig zijn om de KPI's te kunnen halen.

Verwachtingen:

- Lever een visueel aantrekkelijk, realtime dashboard aan (of uiterlijk binnen 1 werkdag beschikbaar) met actuele KPI-standen, gebaseerd op het voorbeeld van uw voorstel.
- Rekening houdend met een integratieperiode van circa 1 jaar in onze organisatie, verwachten we een duidelijk groeiperspectief en leercurve in de samenwerking, met toenemende prestaties gedurende de contractduur.
- Geef aan welke interventies en consequenties u passend acht bij onderprestaties van bureaus, zeker als deze herhaaldelijk en/of kritisch zijn.
- Geef aan hoe u bij dreigende of daadwerkelijke onderprestaties vanuit Gemeente Haarlem tijdig en constructief bijstuurt om de samenwerking optimaal te houden.

Opdracht:

Uw *smart* voorstel met wederzijdse afspraken om te presteren. Neem onderstaande KPI's daarin mee, die in uw voorstel waar nodig aangepast kunnen worden. Voorzie uw voorstel van een voorbeeld dashboard, een groei- en leercurve met toenemende prestaties, interventies en consequenties bij herhaaldelijk en/of kritisch onderpresteren en uiteraard waar nodig uw aanvulling en/of aanscherping.

KPI's Gemeente Haarlem en uitzendbureau X

Voor de berekening van KPI's gaat het om jaarnormen/doelen. Weliswaar bespreken we ieder Q de voortgang, maar cijfers moeten een YtD-prestatie weergeven. Een jaar beoordelen we o.b.v. een contractjaar, en dat is april t/m maart. Vb: Q4-rapportage = Q4 cijfers + Q2+Q3+Q4 samen.

1. Proces & Doorlooptijd KPI's

Doel: Efficiëntie in het recruitmentproces en snelheid van dienstverlening.

#	KPI	Norm / Doel	Toelichting
1.1	Reactietijd bureau op vacature	≥ 95% binnen 1 werkdag	Tijd tussen ontvangst vacature en eerste terugkoppeling (bevestiging + indicatie van zoekstrategie/verwachting)
1.2	Tijdigheid & snelheid voorstellen	≥ 95% binnen 5 werkdagen voor ≥ 85% inhuuropdrachten	Gemiddelde doorlooptijd van inhuuraanvraag tot kandidaatvoorstel
1.3	Time to hire	≥ 90% binnen 21 dagen voor ≥ 90% inhuuropdrachten	Tijd tussen het moment dat onze vacature-aanvraag uit gaat en het moment dat een kandidaat geaccepteerd wordt op een rol.

1.4	Bereikbaarheid	100% tijdens kantooruren ma-vrij 8:30u-17:30u	Garantie dat tenminste 1 van de 2 primaire contactpersonen van bureau bereikbaar is tijdens kantooruren
-----	----------------	---	---

2. Kwaliteit & Plaatsing KPI's

Doel: Kwaliteit van kandidaten, succesvolle plaatsingen en continuïteit.

#	KPI	Norm / Doel	Toelichting
2.1	Kwaliteit van kandidaten	≥ 70%	% voorgestelde kandidaten dat wordt uitgenodigd voor gesprek
2.2	Voorzieningsgraad	≥ 95% door 2 bureaus samen	% succesvol <u>cumulatief</u> ingevulde aanvragen, met specificatie van aandeel per bureau in rapportage
2.3	Ratio application to hire	≤ 1 : 20	Gemiddelde ratio hoeveel sollicitaties nodig zijn om een goede kandidaat te kunnen laten starten. Te verbijzonderen naar veelvoorkomende rollen, bij genoeg N.
2.4	Continuïteit	≥ 85%	Kandidaten die opdracht volledig afronden
2.5	Uitstroom binnen 6 weken	< 10% (ongewenste uitstroom / werkenden, in %)	Percentage kandidaten dat vroegtijdig stopt.
2.6	Ongewenste uitstroom	≤ 3%	Ongeplande stops door ontevredenheid, mismatch etc.
2.7	Verzuimreductie en kwalitatieve opvolging en preventie	Gemeentenorm 5,6%. Vertrekpunt: huidige verzuim% Gemeente Haarlem: 6,4%	Jaarlijks verzuimreductie t.o.v. huidige situatie. Daarbij ook nauwgezette opvolging naar zieke kandidaat en inlener, als taken ter preventie van verzuim

3. Tevredenheid & Samenwerking KPI's

Doel: Ervaring en tevredenheid van alle betrokkenen en naleving van afspraken.

#	KPI	Norm / Doel	Toelichting
3.1	Tevredenheid uitzendkrachten	≥ 8,0	MTO uitzendbureaus / Beoordeling samenwerking, begeleiding en werkervaring
3.2	Tevredenheid opdrachtgever	≥ 8,0	KTO Gemeente Haarlem / Beoordeling samenwerking door inhurende managers
3.3	Tooling tevredenheid	≥ 8,0	Onderdeel KTO / Tevredenheid over gebruikte tooling (AI, BI, sourcing, CRM, uren-goedkeuring)
3.4	Lokale aanwezigheid	≥ 95% (<i>presentierapportage door bureaus zelf</i>)	Tenminste 1x per week aanwezig in Haarlem, aanwezigheid bij alle inloopsessies en binnen 1 week afspraak op gemeente Haarlem locatie
3.5	SROI	5%	% van de gerealiseerde omzet dat bureau investeert in social return; via WIZZR van Haarlem
3.6	Verbeteringen doorvoeren	1x per jaar (minstens)	Verbeteren van geïdentificeerde knelpunten en kansen, met als resultaat: prestaties verhogen, proces optimaliseren, kostenreductie en/of risicominimalisatie. Waar mogelijk, samen met het andere bureau.
3.7	Innovatie-initiatieven	1x per jaar (minstens)	Initiatieven vanuit uitzendbureau met strategisch/tactische waarde voor de opdrachtgever. Zoals: arbeidsmarkt- en inhuurontwikkelingen, impact digitalisering en AI, impact veranderingen wetgeving, SROI & DIG & duurzaamheid, tips en tricks o.b.v. bijv. andere opdrachtgevers, etc. Waar mogelijk, samen met het andere bureau.
3.8	Snelle oplostijd	Afhankelijk van 'op te lossen' punt (bijv. een klacht/kans)	Gedurende samenwerking ontdekken hoe we samen kunnen sturen op op te lossen acties. Denk aan klachten, aanpassingen in systemen, eventuele fouten in offertes, aanpassingen in werkprocedures etc.
3.9	Factuurfouten	≤ 2%	Percentage fouten in facturatie
3.10	Steekproeven	100%	Periodieke toets op bijv.: VOG, integriteitsverklaring, diploma's, legitimaties, bedrijfscertificeringen en -verklaringen, etc.