

“Wmo Begeleiding A2-gemeenten”

Bijlage 8: Service Level Agreement

Kenmerk:	Versie:	Status:
BIZOB-2021-GEZ-TEI-00383	0.1	Definitief
Opdrachtgever:	Datum:	
Gemeente Cranendonck	Juni 2023	
Gemeente Heeze-Leende		
Gemeente Valkenswaard		

Copyright © Bizob

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Bizob.

Vertrouwelijkheid

Deze uitgave bevat vertrouwelijke informatie en dient als zodanig te worden behandeld door de ontvanger. De onderhavige uitgave mag uitsluitend gebruikt worden door de ontvanger in het kader van deze inkoopprocedure. Enigerlei overige toepassing is nadrukkelijk niet toegestaan.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Doel	4
1.3	Looptijd	4
1.4	Wijzigingen	4
1.5	Beheer (documentbeheer)	4
1.6	Document historie	4
1.7	Distributie lijst	5
2	Inhoud van de opdracht en uitvoeringsvoorwaarden	6
2.1	Achtergrondinformatie bij de opdracht	6
3	Kritische Prestatie Indicatoren en rapportages	7
3.1	KPI's	7
3.2	Consequentie niet behalen KPI	9
4	Overlegstructuren	11
4.1	Operationeel overleg	11
4.2	Contractmanagementoverleg	11
5	Contactpersonen	13

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Deze SLA is onderdeel van de Overeenkomst “Wmo Begeleiding voor de A2-gemeenten”.

1.2 Doel

Deze SLA geeft inzicht in de diensten, welke door <naam leverancier> worden geleverd, hoe de diensten worden gewaarborgd en verantwoord.

Doel van de SLA is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de voorwaarden die de opdrachtgevers stellen aan de leveranciers over de uit te voeren opdracht. Door te meten en te sturen op KPI's wordt de kwaliteit van de dienstverlening geborgd. Hierdoor kan er toegewerkt worden naar een efficiëntere samenwerking waarin processen continu op elkaar worden afgestemd. Indien daartoe aanleiding is worden processen verbeterd zodat de goede relatie en samenwerking tussen beide partijen optimaal wordt gehouden.

1.3 Looptijd

Deze SLA is een onderdeel van de Overeenkomst Wmo Begeleiding A2 en heeft daarmee dezelfde looptijd als deze overeenkomst. Deze SLA kan recentere afspraken bevatten over de functionele, kwaliteits- en rapportagenormen en is daarom leidend voor deze aspecten.

1.4 Wijzigingen

Wijzigen van de SLA is in onderling overleg mogelijk. Tijdens het contractmanagement overleg evalueren beide partijen samen de dienstverlening en maken, indien nodig, nieuwe of aanvullende afspraken die opgenomen worden in de SLA. De wijzigingen worden in het overleg besproken en dienen door beide partijen te worden geaccordeerd in een gewijzigde versie.

1.5 Beheer (documentbeheer)

Deze SLA wordt beheerd door de betrokken contractmanager van Bizob.

1.6 Document historie

Versie	Naam	Datum	Commentaar
0.1	Davida Spunda	Juni 2023	definitief

1.7 Distributie lijst

De SLA wordt zowel bij de opdrachtgevers, bij Bizob als bij <naam leverancier> gedistribueerd naar de volgende functionarissen:

Opdrachtgevers	
Afdeling	Functie
<naam afdeling>	<functienaam>

Bizob	
Afdeling	Functie
Contractmanagement	Contractmanager

<naam leverancier>	
Afdeling	Functie
<naam afdeling>	<functienaam>

Na distributie vervangt een nieuwe versie automatisch de voorgaande versie.

2 Inhoud van de opdracht en uitvoeringsvoorwaarden

2.1 Achtergrondinformatie bij de opdracht

De eisen die gesteld worden aan deze dienstverlening staan beschreven in:

- Het Inkoopdocument “Wmo-begeleiding Toelatingsprocedure (‘open house’)” en haar bijlagen, waaronder “Overeenkomst Contractstandaard Wmo”
- de Nota van Inlichtingen, zoals gepubliceerd op het tenderplatform.

3 Kritische Prestatie Indicatoren en rapportages

Per kritische prestatie indicator (verder: 'KPI') worden de volgende punten vastgelegd:

- Definitie: Wat wordt onder de KPI verstaan.
- Norm: Per KPI wordt een norm vastgesteld waaraan de leverancier minimaal moet voldoen.
- Meetmethodiek: Per KPI wordt een meetmethodiek gedefinieerd. Dit resulteert in een cijfer c.q. kengetal per criterium.
- Meetfrequentie: Hoe vaak moet er worden gemeten.
- Verantwoordelijkheid: Wie is verantwoordelijk voor de meting, houdt toezicht op meetfrequentie, rapportage en evaluatie.
- Rapportage: Inhoud en frequentie van rapportage.
- Evaluatie: Hoe vaak wordt de rapportage besproken en wie zijn daarbij aanwezig.

Voor alle KPI's geldt dat de vastgestelde norm de maximaal haalbare score is. Een score op een KPI die hoger is dan de vastgestelde norm leidt dus niet tot compensatie van een KPI waarvan de score lager is dan de vastgestelde norm.

Alle KPI's worden in beginsel gemeten over periodes van een kwartaal en onder de condities zoals beschreven in deze bijlage onder "Inhoud van de opdracht en uitvoeringsvoorwaarden".

Alle KPI's worden bij elk contractmanagement overleg geëvalueerd.

3.1 KPI's

KPI 1: Doorlooptijd toeleiding cliënt tot passend zorgaanbod	
Definitie	De mate waarin aanbieder tijdig start met het leveren van passende ondersteuning aan cliënt.
Norm	90%
Meetmethodiek	Aantal cliënten tijdig in zorg / totaal aantal cliënten = % score Tijdig = doorlooptijd ≤ 35 dagen Doorlooptijd = datum aanvang ondersteuning (305-bericht) -/- datum toewijzing ondersteuning (301-bericht)
Meetfrequentie	Continu via iWMO berichtenverkeer
Verantwoordelijke	Aanbieder / opdrachtgever
Rapportagefrequentie en vorm	Per kwartaal via iWMO
Evaluatie	Tijdens leveranciersgesprek (frequentie nader te bepalen)
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

KPI 2: Schriftelijk evaluatieverslag per cliënt aanleveren	
Definitie	De mate waarin de aanbieder per cliënt vóór de einddatum van de indicatie een schriftelijk evaluatieverslag aanlevert, dat voldoet aan de minimale eisen.
Norm	90%
Meetmethodiek	Aantal tijdig en correct aangeleverde evaluatieverslagen / totaal aantal cliënten waarvan indicatie afloopt en evaluatieverslag moet worden aangeleverd = % score Tijdig eindevaluatie: Het evaluatieverslag dient uiterlijk 30 werkdagen voor het aflopen van de indicatie door opdrachtgever ontvangen te zijn. Minimale eisen: zie Inkoopdocument, paragraaf 2.2.1
Meetfrequentie	Continu via applicatie van de opdrachtgever
Verantwoordelijke	Aanbieder
Rapportagefrequentie en vorm	Minimaal 1x per half jaar via applicatie van de opdrachtgever
Evaluatie	Tijdens leveranciersgesprek
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

KPI 3: Managementrapportage tijdig en volledig aanleveren,	
Definitie	De mate waarin aanbieder de managementrapportage tijdig en volledig aanlevert bij de opdrachtgever.
Norm	100%
Meetmethodiek	Datum ontvangst managementrapportage -/- laatste datum kwartaal = % score Tijdig = 1x per half jaar, uiterlijk op de 10^e werkdag van het volgende half jaar Volledig: zie Inkoopdocument, paragraaf 2.3.1
Meetfrequentie	Halfjaarlijks
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer (aanleveren via Bizob)
Rapportagefrequentie en vorm	Per kwartaal aanleveren bij Bizob via e-mail: A2nieuwewmo@bizob.nl
Evaluatie	Tijdens contractmanagement overleg
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

3.2 Consequentie niet behalen KPI

KPI's worden in beginsel elk kwartaal gemeten. Meting vindt plaats vanaf de start van de dienstverlening. Alle KPI's worden bij elk contractmanagement overleg geëvalueerd. Aan het einde van elk kalenderjaar worden de KPI's geëvalueerd op basis van het jaar gemiddelde van het betreffende jaar. Na het eerste contractjaar kunnen nieuwe of aangepaste KPI's overeengekomen worden tussen opdrachtnemer en opdrachtgever. De eventueel nieuwe of aangepaste KPI's zullen te allen tijde motiverend zijn en tenminste een verbetering van de behaalde resultaten van voorafgaand jaar.

Elke KPI wordt afzonderlijk beoordeeld en kan leiden tot de volgende stappen:

1a De uitvoering is conform de eisen in het inkoopdocument en voldoet aan de gestelde KPI's

De leverancier levert een voldoende/goede performance en kan doorgaan met het uitvoeren van de opdracht dan wel leveren van de dienst. Er worden verder geen acties ondernomen door de aanbestedende dienst. De volgende beoordeling vindt plaats zoals vooraf vastgelegd.

1b De uitvoering is niet conform de eisen in het inkoopdocument en voldoet niet aan de gestelde KPI's

De leverancier levert een matige/slechte performance. Een en ander wordt door de aanbestedende dienst besproken met de leverancier. De leverancier levert voor de te verbeteren KPI een verbeterplan aan. De aanlevertermijn voor het verbeterplan wordt bepaald door de opdrachtgever. Tevens bepaalt de opdrachtgever wanneer de performance opnieuw gemeten zal worden.

2a Het Verbeterplan heeft geleid tot de gewenste performance

Voldoet de leverancier bij het volgende beoordelingsmoment aan de gestelde KPI's en hebben de acties uit het Verbeterplan hun doel bereikt, dan wordt de verbeteractie afgesloten en valt de leverancier terug in de reguliere beoordelingssystematiek.

2b Het Verbeterplan heeft niet geleid tot de gewenste performance

Voldoet de leverancier bij het volgende beoordelingsmoment niet aan de gestelde KPI's en hebben de acties uit het Verbeterplan niet tot verbetering geleid dan wordt overgegaan tot het in gebreke stellen van de leverancier met daarbij een redelijke termijn om de performance te laten voldoen aan de KPI's. Na afloop van de redelijke termijn wordt de performance opnieuw beoordeeld.

3 Beoordeling na ingebrekestelling

Nadat de redelijke termijn is verstreken wordt opnieuw een beoordeling van de performance uitgevoerd.

3a Uitvoering is conform de gewenste performance

Voldoet de leverancier bij dat beoordelingsmoment aan de gestelde KPI's en zijn de acties uit het Verbeterplan uitgevoerd en hebben deze geleid tot verbetering van de uitvoering, dan kan de leverancier doorgaan met het uitvoeren van de opdracht dan wel leveren van de dienst.

3b Uitvoering is niet conform de gewenste performance

Voldoet de leverancier bij het beoordelingsmoment niet aan de gestelde KPI's en zijn de acties uit het Verbeterplan niet (allemaal) uitgevoerd dan heeft dit het volgende gevolg.

De aanbestedende dienst gaat over tot ontbinden van de overeenkomst. Hieraan wordt een zodanige termijn verbonden dat de aanbestedende dienst in de gelegenheid wordt gesteld om een nieuwe opdrachtnemer te laten starten met de uitvoering van de overeenkomst.

4 Overleg

De volgende overleggen worden gehouden:

- operationeel overleg;
- contractmanagement overleg;

4.1 Operationeel overleg

In principe worden acute problemen of vragen direct besproken en opgelost. Dit is adhoc naar behoefte en vereist geen overlegstructuur. Er kan echter de behoefte ontstaan om periodiek structurele vraagstukken of specifieke dossiers te bespreken, daartoe dient het operationeel overleg. Het operationeel overleg richt zich op ontwikkelingen op de korte termijn en het afhandelen van vragen en problemen met een geringe impact.

Verantwoordelijkheden ten aanzien van operationeel overleg

In het operationeel overleg worden de volgende processen doorlopen:

- goed verloop van incidenten- en klachtenafhandeling;
- inspelen op ontwikkelingen op de korte termijn;
- dienstverlening volgens de afgesproken service levels en procedures;
- rapportages over de dienstverlening;
- voortgang serviceverlening volgens de service levels.

Deelnemers: de samenstelling kan wisselen naar gelang de te bespreken onderwerpen en de betreffende opdrachtgever. De contractmanager Bizob is geen vaste deelnemer van dit overleg, maar kan gevraagd worden deel te nemen om bijvoorbeeld duidelijkheid te verschaffen over het contract. Frequentie overleg: in onderlinge afstemming opdrachtnemer en opdrachtgever.

Organisator: opdrachtgever of opdrachtnemer.

Escalatie vanuit het operationeel overleg gaat naar de contractmanager Bizob.

Opdrachtgever vervult het voorzitterschap, is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg en is verantwoordelijk voor de verslaglegging. De notulen gaan naar de leden van het contractmanagementoverleg.

4.2 Contractmanagement overleg

Het contractmanagement overleg is verantwoordelijk voor de ontwikkelingen op de middellange termijn, verbeteringstrajecten dienstverlening en voortgang serviceverlening in het algemeen. De escalaties uit het operationeel overleg komen hier ook aan de orde. Dit worden ook wel de leveranciersgesprekken genoemd.

Deelnemers: opdrachtnemer (een selectie o.b.v. nader te bepalen kenmerken) en contractmanager Bizob (eventueel met een vertegenwoordiging van één of meerdere opdrachtgevers).

Frequentie overleg: één keer per jaar, indien noodzakelijk of gewenst vaker.

Organisator: de contractmanager vervult het voorzitterschap, is verantwoordelijk voor de organisatie van het overleg en is verantwoordelijk voor de verslaglegging. De notulen gaan naar de leden van het contractmanagementoverleg.

Verantwoordelijkheden ten aanzien van contractmanagement overleg

In het contractmanagement overleg worden de volgende processen doorlopen:

- ontwikkelingen op de korte en middellange termijn;
- verbeteringstrajecten dienstverlening;
- wijzigingsvoorstellen voorbereiden m.b.t. de voorwaarden van de overeenkomst;
- vernieuwingen en innovatie van diensten en algemene ontwikkelingen;
- voortgang serviceverlening volgens de service levels.

5 Contactpersonen

Contactpersonen Bizob			
Naam	Functie	Telefoon	e-mail

Contactpersonen Opdrachtgever <naam organisatie>			
Naam	Functie	Telefoon	e-mail

Contactpersonen <naam leverancier>			
Naam	Functie	Telefoon	e-mail