

(Concept) Service Level Agreement

Instapbegeleiding Veren

Referentienummer: 2025-28

Datum: 5 september 2025

Status: concept behorend bij aanbesteding

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau:

Vertrouwelijk

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
1.1 Opzet	3
1.2 Doel	3
2. Dienstverlening	4
2.1 Scope	4
2.2 Bereikbaarheid Opdrachtnemer	4
2.3 Overlegstructuur	4
2.4 Managementinformatie	5
3. KPI's en monitoring	6
3.1 Methodiek	6
3.2 Reguliere bezetting	6
3.3 Klachten	6
3.4 Samenwerking Opdrachtnemer en GVB Veren	7
3.5 Klanttevredenheid	7
3.6 Kwaliteitsborging	8
3.7 Reactietijd ad-hoc aanvragen	8

1. Algemeen

1.1 Opzet

GVB en Opdrachtnemer hebben een Overeenkomst gesloten met referentienummer 2025-28. De Service Level Agreement (SLA) beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de Overeenkomst. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Overeenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de Overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Overeenkomst.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door GVB en Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactische overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door GVB en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

GVB en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van GVB.

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld.

1.2 Doel

Opdrachtnemer voert in overeenstemming met de uitgangspunten in de Overeenkomst met bijlagen, waaronder het Programma van Eisen, de dienstverlening uit. Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken om kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Indien GVB andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en te hanteren.

2. Dienstverlening

2.1 Scope

Circa 78.000 reizigers per dag maken gebruik van de verbindingen van GVB. De veerverbinding Centraal Station Amsterdam - Buiksloterweg Amsterdam Noord is de drukste veerverbinding. Door de van de schepen afgaande reizigers te scheiden van de op het schip gaande reiziger verloopt in- en uitstappen vlotter. Deze dienstverlening wordt aangeduid als '**instapbegeleiding**'. Incidenteel kan ook op andere verbindingen instapbegeleiding ingezet worden.

Met de instapbegeleiding wordt getracht om de drukte beter af te handelen en een betere naleving van de huisregels (met name niet roken aan boord en het uitzetten van de brommers/scooters) te bewerkstelligen.

2.2 Bereikbaarheid Opdrachtnemer

De accountmanager van Opdrachtnemer is van maandag t/m vrijdag bereikbaar van 8:00 tot 17:00 uur via onderstaande contactgegevens:

- Telefoonnummer: (<telefoonnummer Opdrachtnemer>);
- E-mail: (<e-mailadres Opdrachtnemer>).

Daarnaast is er 24/7 bereikbaarheid voor GVB via onderstaande contactgegevens voor de inzet van instapbegeleiders op onverwachte momenten (buiten kantoorwerk tijden):

- Telefoonnummer: (<telefoonnummer Opdrachtnemer>);
- E-mail: (<e-mailadres Opdrachtnemer>).

2.3 Overlegstructuur

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen GVB en Opdrachtnemer. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van GVB.

Niveau	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB	Frequentie
Tactisch	Accountmanager en operationeel eindverantwoordelijke	Contractmanager	Vier keer per jaar
Operationeel	Operationeel eindverantwoordelijke	Teamleider Planning/Evenementen en opleidingen en Coördinator evenementen en opleidingen	2-maandelijks of indien noodzakelijk vaker

De mogelijke bespreekpunten per niveau zijn als volgt:

- Tactisch:
 - Managementrapportage;
 - Financiële voortgang;
 - Beoordeling KPI's;
 - Kwaliteit van de dienstverlening;
 - Knelpunten en verbeterpunten;
 - Klachtenregistratie- en behandeling;

- Mutaties;
 - Ontwikkelingen intern/extern.
- Operationeel:
 - Dagelijkse gang van zaken;
 - Personele inzet;
 - POEL-formulier.

Onderstaande tabel geeft de contactgegevens weer van de contactpersonen.

Type overleg	Contactpersoon GVB	Contactpersoon Opdrachtnemer
Tactisch	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>
Operationeel	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>	<Naam, telefoonnummer, e-mailadres>

2.4 Managementinformatie

Opdrachtnemer levert wekelijks op maandag een overzicht aan van de bezetting van de afgelopen week en de bezetting van de komende week.

De maandrapportage is voorzien van een woordelijke toelichting en/of adviezen ten aanzien van opvallende zaken.

Ieder kwartaal levert Opdrachtnemer, naast bovengenoemde maandrapportage, een rapportage met managementinformatie over zijn dienstverlening op basis van de overeengekomen KPI's (hoofdstuk 3).

Het jaar wordt afgesloten met een jaarrapportage welke wordt opgesteld door Opdrachtnemer (uiterlijk opgeleverd in de eerste maand van het nieuwe kalenderjaar). Hierin worden alle gegevens die in de maandelijkse rapportages zijn opgenomen nogmaals én samengenomen vermeld en worden de werkzaamheden en kentallen van het voorgaande jaar geëvalueerd.

3. KPI's en monitoring

3.1 Methodiek

GVB verwacht dat Opdrachtnemer een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en GVB met name op het gebied van kwaliteit en efficiency. Vier keer per jaar vindt tijdens het tactisch overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

GVB ziet de KPI's als een dynamisch model en behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract wijzigingen aan te brengen in (onderdelen van) de KPI's of te kiezen voor een andere methodiek. Dit gebeurt in overleg met Opdrachtnemer.

3.2 Reguliere bezetting

KPI	Norm	Meetmethodiek
Continue bezetting met personeel dat voldoet aan hetgeen gesteld is in het Programma van Eisen	Per week meten op alle dagen 4 instapbegeleiders aanwezig zijn. afwijkingen moeten vooraf gemeld worden.	Managementrapportage Opdrachtnemer
<u>Procedure herstel norm</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes en voegt deze toe bij de maandelijkse rapportage. Deze rapportage, inclusief het verbeterplan wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen tien werkdagen geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm binnen één kwartaal drie of meer keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		

3.3 Klachten

KPI	Norm	Meetmethodiek
Opdrachtnemer koppelt binnen 3 werkdagen terug aan Opdrachtgever wat de toedracht en oplossing van de klacht is	100% van de klachten worden op deze manier afgehandeld	Opdrachtgever monitort de termijn waarbinnen er een terugkoppeling is over de klacht

KPI	Norm	Meetmethodiek
<u>Procedure herstel norm</u> Indien een gegronde klacht zich twee keer of vaker voordoet in één kwartaal stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes en bespreekt deze tijdens het overleg. Een gegronde klacht wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is overeengekomen in het Programma van Eisen en vastgelegd is middels de Overeenkomst. Het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		

3.4 Samenwerking Opdrachtnemer en GVB Veren

KPI	Norm	Meetmethodiek
Samenwerking tussen Opdrachtnemer en GVB Veren	Minimaal 1x per kwartaal wordt er overleg gehouden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Verslag wordt door Opdrachtnemer gemaakt	

3.5 Klanttevredenheid

KPI	Norm	Meetmethodiek
Klant tevredenheid meten m.b.t. functioneren instapbegeleiding	1 keer per 3 maanden geeft opdrachtnemer terugkoppeling hoe tevreden de reiziger is over functioneren instapbegeleiding en doet de opdrachtnemer een voorstel indien er minder dan een 8 gescoord wordt	
<u>Procedure herstel norm</u> Het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		

3.6 Kwaliteitsborging

KPI	Norm	Meetmethodiek
Kwaliteitsborging	1 keer per 3 maanden geeft opdrachtnemer terugkoppeling hoe de kwaliteit van de inzet geborgd is binnen de organisatie	Opdrachtnemer geeft inzicht hoe kwaliteitsborging ingebed in organisatie is en geeft verbeteringen aan die doorgevoerd zijn
<u>Procedure herstel norm</u> Het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		

3.7 Reactietijd ad-hoc aanvragen

KPI	Norm	Meetmethodiek
Reactietijd bij ad-hoc oproepen	Opdrachtnemer zet binnen 2 uur na aanvraag ad-hoc medewerkers in om onverwachte drukte te begeleiden	Na ad-hoc inzet wordt door opdrachtnemer aangegeven hoe snel zijn medewerkers ter plekke waren.
<u>Procedure herstel norm</u> Het verbeterplan, wordt voorgelegd aan GVB en binnen tien werkdagen goedgekeurd. Na goedkeuring dient het verbeterplan binnen één week geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald en/of er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van een verbeterplan, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.		