

Service Level Agreement

HDSR – Opdrachtnemer | Dienstverlening Inhuur Derden



Inhoudsopgave

1.	Governance	- 2 -
2.	Betrokken rollen bij deze overeenkomst	- 3 -
3.	Service Level Agreement	- 5 -
4.	Model met twee raamcontractanten	- 6 -
5.	Werven	- 7 -
6.	KPI'S	- 9 -
6.1:	Hoofdstructuur	- 9 -
6.2	Kritieke KPI's	- 10 -
6.2.1	Sub Kritieke KPI Dossierbeheer	- 12 -
6.2.2	Sub Kritieke KPI Kwaliteit Leveringsbetrouwbaarheid	- 14 -
6.3	Operationele KPI's	- 15 -
6.3.1	Communicatie & samenwerking	- 15 -
6.3.2	Registeren, factureren en betalingsverkeer	- 15 -
6.3.3	Evalueren en tevredenheid	- 16 -
6.3.4	Rapporteren	- 19 -
7.	Klachten, knelpunten en escalatie	- 22 -
7.1	Begrippen	- 22 -
7.2	KPI definities & gevolgen	- 23 -
8.	Dienstverleningsafsprakenplan (DAP)	- 25 -

1. Governance

Rol governance	Functie/ rol	Naam/ invulling
Eigenaar	Manager Bedrijfsvoering	Marianne Nagel
Gedelegeerd eigenaar	Teamleider HR	Hilde van de Ven
Uitvoerend verantwoordelijke	Contractmanager	Peter Honkoop
Auteur	Adviseur Contractmanagement	Helen Schreutelkamp
	Contractmanager	Peter Honkoop
Te raadplegen	Strategisch inkoper	Karin Koster
	Teamleider Recruitment	Peter Honkoop

Versie	Datum	Door	Toelichting en verspreiding
0.3	7 augustus 2026	Microsoft 365 Copilot	Aanbestedingsdocument en PvE, verrijkt concept met KPI's, DAP uit vorige aanbestedingen
0.4	24 augustus 2026	Simone Wevers, Helen Schreutelkamp, Karin Koster, Kees Zandstra (hWh) en Peter Honkoop	Aanpassingen doorgevoerd n.a.v. interne en externe review SLA
0.5	4 september 2026	Helen Schreutelkamp, Karin Koster en Peter Honkoop	Aanpassingen doorgevoerd n.a.v. controle samenhang de volgende documenten: Aanbestedingsdocument, Programma van Eisen en DAP
1.0	7 september 2026	Marianne Nagel	Akkoord op de aanbestedingsdocumenten, waaronder de SLA

2. Betrokken rollen bij deze overeenkomst

HDSR		
Rol	Hoofdverantwoordelijkheid in SLA	Voorbeelden van taken
(Gedelegeerd) Contracteigenaar HDSR	Eindverantwoordelijk voor sturing op samenwerking en escalaties op strategisch niveau.	Besluitvorming over structurele prestatieproblemen, verlenging, herverdeling en strategische verbeteringen.
Contractmanager HDSR & Adviseur Contractmanagement	Dagelijkse contractsturing en bewaking van KPI's, rapportages, verbeterplannen en contractuele afspraken.	Contractoverleg, opvolgen rapportages, vastleggen verbeterlog, initiëren audits.
Teamleider Recruitment HDSR	Procesregie op recruitment, kwaliteit van Inhuuruitvragen, leverancierssturing en escalatie vanuit operationeel proces.	Bewaken processen Inhuuruitvraag, beoordelen knelpunten, afstemmen met recruiters.
Recruitment Office/ Recruiter HDSR	Operationele uitvoering van inhuurproces en contact met vacaturehouder/manager.	Uitzetten Inhuuruitvragen, beoordelen Aanbiedingen, procescommunicatie, onboarding.
Inhurend leidinggevende/ vacaturehouder	Inhoudelijke behoefte, selectie en beoordeling van kandidaten.	Intake, selectiegesprekken, urenbeoordeling indien aangewezen, terugkoppeling kwaliteit kandidaat.
Financiële administratie HDSR	Controle op factuurproces, betaling, verplichtingnummers en financiële aansluiting.	Onder andere factuurcontrole, betaaltermijnen, inkoopnummers.
Privacy Officer/ Security/ IT HDSR	Toetsing privacyrolverdeling, gegevensset, informatiebeveiliging, systemen en koppelingen.	Pre-DPIA/DPIA, verwerkers- of gegevensuitwisselingsovereenkomst, autorisaties, logging, MFA.
Audit/VIC/Control HDSR	Onafhankelijke of risicogerichte controle op dossierkwaliteit, betalingsverkeer en compliance.	Deelwaarneming, audit, hercontrole, bevindingenrapportage.

Opdrachtnemer		
Rol	Hoofdverantwoordelijkheid in SLA	Voorbeelden van taken
Accountmanager Opdrachtnemer	Tactische aanspreekpartner voor prestaties, rapportages, verbeteringen en escalaties.	Kwartaaloverleg, verbeterplan, KPI-sturing, managementrapportage.
Relatiemanager/ consultant Opdrachtnemer	Operationele uitvoering richting HDSR, kandidaten en toeleveranciers.	Intake, marktbenadering, Aanbiedingen, planning gesprekken, communicatie.
Contractbeheer/backoffice Opdrachtnemer	Contractvorming, dossieropbouw, verklaringen, VOG, compliance en documentbeheer.	Nadere Opdracht met bijbehorende Opdrachtbevestiging, Toeleverancierovereenkomst, bewijsstukken, dossieractualisatie.
Finance Opdrachtnemer	Facturatie, betaling Toeleveranciers en betalingsherleidbaarheid.	Facturen, opslagen, betaalbewijzen, G-rekening/betaalconstructie, betaalrapportage.
Toeleverancier	Leveren van Inhuurkracht en naleving doorgelegde verplichtingen.	Medewerking aan dossier, compliance, betaling, kennisoverdracht en audit waar contractueel doorgelegd.

3. Service Level Agreement

Om de samenwerking tussen HDSR en Opdrachtnemer een heldere invulling te geven, is deze Service Level Agreement opgesteld.

Het doel van deze SLA is het bevorderen en borgen van een kwalitatief goede, continue, beheerste en transparante dienstverlening. Dit gebeurt door de gemaakte afspraken duidelijk, inzichtelijk en meetbaar vast te leggen, hierover periodiek te rapporteren en bij afwijkingen of risico's tijdig bij te sturen.

Deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en bevat de nadere operationele uitwerking van de daarin opgenomen afspraken. Bij strijdigheid tussen deze SLA en de Raamovereenkomst prevaleert de Raamovereenkomst. Voor de volledige rangorde van de contractdocumenten geldt artikel 2.2 van de Raamovereenkomst.

De Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's), meetmethodieken, meetpunten en managementrapportages worden toegepast zoals vastgelegd in deze SLA en de onderliggende aanbestedingsdocumenten. Partijen kunnen gedurende de looptijd uitsluitend de operationele uitwerking, meetwijze, definities, rapportage-indeling of administratieve verwerking van KPI's wijzigen indien gewijzigde omstandigheden of voortschrijdend inzicht daartoe aanleiding geven.

Een wijziging mag niet leiden tot een verlaging van overeengekomen prestatieniveaus, een vermindering van de contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer of een wezenlijke wijziging van de aanbestede opdracht. De aard, reikwijdte en strekking van de oorspronkelijke overeenkomst dienen ongewijzigd te blijven.

Iedere wijziging wordt vooraf schriftelijk vastgelegd, voorzien van een motivering en een beoordeling op rechtmatigheid en contractconformiteit. De wijziging treedt uitsluitend in werking nadat deze schriftelijk is goedgekeurd door de contractmanager van Opdrachtgever en de accountmanager van Opdrachtnemer én schriftelijk is bekrachtigd door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen.

Onderdeel	Invulling
Opdrachtgever	Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden (HDSR)
Opdrachtnemer	[naam Opdrachtnemer]
Datum start SLA	[start SLA]
Geldigheid	Gelijk aan looptijd Raamovereenkomst inclusief eventuele verlengingen.

4. Model met twee raamcontractanten

HDSR werkt met twee raamcontractanten, zoals aangegeven in de aanbestedingsstukken. Kort samengevat:

- Inhuuruitvragen worden in beginsel om-en-om verdeeld, tenzij aanbestedingsstukken, contractmanagementinformatie of prestaties aanleiding geven tot een afwijkende verdeling. Tijdelijke of structurele aanpassingen wegens ernstige of structurele onderprestatie vinden plaats overeenkomstig de bepalingen in deze SLA en de Raamovereenkomst.
- Indien de aangewezen raamcontractant geen kandidaten of geen op papier passende kandidaten aanlevert binnen de gestelde termijn, kan HDSR de Inhuuruitvraag aan de andere raamcontractant voorleggen. De oorspronkelijk aangewezen raamcontractant kan hieraan geen rechten, exclusiviteit of kandidaatclaim ontlenen.
- Indien op papier passende kandidaten na selectiegesprekken niet worden geselecteerd, krijgt de betrokken raamcontractant één aanvullende gelegenheid om geschikte kandidaten te leveren, tenzij HDSR gemotiveerd anders beslist.
- Raamcontractanten voorkomen dubbele benadering van kandidaten en Toeleveranciers en stemmen niet onderling af over kandidaten, tarieven, marges, prioritering of verdeling van Inhuuruitvragen.
- HDSR kan het verdelingsmechanisme tijdelijk of structureel aanpassen bij ernstige of structurele onderprestatie, overeenkomstig de in deze SLA en de Raamovereenkomst beschreven voorwaarden en procedure.

5. Werven

Opdrachtnemer ondersteunt, ontzorgt en adviseert HDSR bij het komen tot kwalitatief goede en rechtmatige Inhuuruitvragen, signaleert ontbrekende of tegenstrijdige informatie en verzorgt marktbenadering, Aanbiedingen, gespreksondersteuning en terugkoppeling. Opdrachtnemer ontzorgt daarna het proces van plaatsen, monitoren aanbod, beoordelen, uitnodigen voor gesprekken en tot slot gemotiveerd afwijzen van kandidaten of het administratief onboarden van de winnaar.

Voor de inventarisatie vangt de termijn aan na ontvangst van de Inhuuruitvraag in het ATS-systeem. De overige termijnen vangen aan nadat een volledige Inhuuruitvraag/intake is geregistreerd.

Onderwerp	Afspraak / norm	Eigenaar	Moment
Inventarisatie Inhuuruitvraag	De Inhuuruitvragen worden (binnen 1 werkdag) inhoudelijk gecontroleerd op volledigheid, tarief, startdatum, VOG-profiel, gespreksblokken, eisen en verlengingsopties bij de vacaturehouder (voorkeur) of recruiter Inhuur (als back-up). Doorgeven van wezenlijke wijzigingen (na overleg vacaturehouder) naar recruiter Inhuur. <i>Aantoonbare wachttijd op noodzakelijke informatie of besluitvorming van HDSR wordt afzonderlijk geregistreerd en telt niet mee in de berekening van de termijn.</i>	Opdrachtnemer: afhankelijk van tijdige en volledige informatie van HDSR.	Per Inhuuruitvraag
Publicatie	Na afstemming Inhuuruitvraag binnen 1 werkdag plaatsing van de Inhuuruitvraag op de portal	Opdrachtnemer	Per Inhuuruitvraag
Aanlevering kandidaten (1)	Binnen 5 volledige werkdagen na inventarisatie/intake, zodat Aanbiedingen uiterlijk op de 6e werkdag beschikbaar zijn voor HDSR, tenzij anders bepaald. Bij bijzonderheden (bijvoorbeeld geen of te weinig reacties) wordt proactief geëscaleerd naar de recruiter (tijdens de wervingsperiode).	Opdrachtnemer	Per Inhuuruitvraag
Aanlevering kandidaten (2)	De Aanbiedingen bestaan uit minimaal CV, motivatie vanuit opdrachtnemer én uurtarief (excl. opslag en excl. BTW).	Opdrachtnemer	Per Inhuuruitvraag
Minimaal aantal kandidaten	In beginsel minimaal 2 en maximaal zeven passende kandidaten, tenzij HDSR afwijkend bepaalt of Opdrachtnemer gemotiveerd aantoont dat dit niet haalbaar is.	Opdrachtnemer	Per Inhuuruitvraag

Gespreksplanning	Aanleveren definitieve gespreksplanning door Opdrachtnemer uiterlijk 1 werkdag voor de eerste gespreksdatum/data. Passende kandidaten worden uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek door Opdrachtgever via Ubeeo.	Opdrachtnemer	Per Inhuuruitvraag
Netwerkkandidaat	Bij een HDSR-netwerkkandidaat vindt door Opdrachtnemer een toetsing plaats op harde criteria van de Inhuuruitvraag en vindt aanlevering van minimaal één tegenkandidaat plaats, tenzij HDSR schriftelijk anders bepaalt.	Opdrachtnemer	Per netwerkkandidaat
Gunning (winnaar)	Onboarding starten door gegevens aan te vullen in Ubeeo door de opdrachtnemer zoals tarief, startdatum en mobiel telefoonnummer.	Opdrachtnemer	Per Inhuuruitvraag
Gunning (afwijzing)	Gemotiveerd afwijzen overige kandidaten door Opdrachtnemer na definitieve gunning kandidaat.	Opdrachtnemer	Per Inhuuruitvraag

6. KPI'S

Opdrachtgever hanteert kritieke en operationele KPI's om de prestaties van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst te monitoren, te beoordelen en waar nodig bij te sturen. De KPI's maken de kwaliteit van de dienstverlening, de leveringszekerheid en de naleving van gemaakte afspraken meetbaar en transparant. In combinatie met managementrapportages verschaffen de KPI's inzicht in de mate waarin de overeengekomen doelstellingen worden gerealiseerd.

Als de KPI's niet worden gehaald of een risico bestaat dat deze niet worden gehaald, neemt Opdrachtnemer onverwijld passende verbetermaatregelen, zie hoofdstuk 7: klachten, knelpunten en escalatie.

6.1: Hoofdstructuur

KPI-domein	Hoofdnorm
Kritieke KPI's	1. Tijdige betalingen 2. Dossierbeheer (meerdere sub KPI's) 3. Herleidbaarheid betalingsverkeer/ G-rekening 4. Leverbetrouwbaarheid 5. Kwaliteit Leveringsbetrouwbaarheid (meerdere sub KPI's) 6. Kritiek compliance-, privacy/security- of continuïteitsincident
Sub-Kritieke KPI's	• Dossierbeheer • Kwaliteit Leverbetrouwbaarheid
Operationele KPI	• Communicatie & verbinding • Registeren, factureren en betalingsverkeer • Evalueren en tevredenheid • Rapporteren

6.2 Kritieke KPI's

	Norm	Meetwijze	Escalatie route bij afwijking KPI
1. Tijdige betaling Toeleveranciers	100% van de aan toeleveranciers verschuldigde, niet-betwiste bedragen binnen maximaal 5 werkdagen nadat opdrachtnemer de bijbehorende betaling van HDSR heeft ontvangen.	Kwartaal-rapportage en betaalbewijs op verzoek. Opdrachtnemer meldt iedere overschrijding of verwachte overschrijding van de betaaltermijn direct schriftelijk aan de contractmanager van HDSR, overeenkomstig PvE-eis 9.5.	Gefundeerde signalering opdrachtgever niet tijdige betaling en/of vanuit de kwartaalrapportage onder de norm: Escalatie volgens hoofdstuk 7.2 Afwijking kritieke KPI's.
2. Dossierbeheer	Samengestelde score minimaal 95% (met uitzondering van PvE 8.1 inzake de VOG-verplichting: de VOG moet vóór aanvang van de werkzaamheden, doch uiterlijk binnen acht (8) weken na aanvang, in het bezit zijn van Opdrachtnemer. De VOG is voor rekening van Opdrachtnemer, mag maximaal drie (3) maanden oud zijn, tenzij Opdrachtgever schriftelijk akkoord heeft gegeven op een uitzondering.) De score is het rekenkundig gemiddelde van de procentuele kwartaalresultaten van de toepasselijke sub-KPI's. Iedere toepasselijke sub-KPI telt daarbij even zwaar mee. Een sub-KPI waarvoor in het betreffende kwartaal geen gevallen bestaan, blijft buiten de berekening. Ontbrekende gegevens zonder geldige reden tellen als 0%.	Kwartaalrapportage per inzet.	Twee opeenvolgende kwartalen onder de norm: Escalatie volgens hoofdstuk 7.2 Afwijking kritieke KPI's.

3. Herleidbaarheid betalingsverkeer/ G-rekening	100% herleidbaar; bewijs binnen twee werkdagen na eerste verzoek.	Audittrail per factuur, Nadere Opdracht, Inhuurkracht en Toeleverancier.	Gefundeerde signalering opdrachtgever en/of vanuit de kwartaalrapportage onder de norm: Escalatie volgens hoofdstuk 7.2 Afwijking kritieke KPI's.
4. Leverbetrouwbaarheid	Score gemiddeld minimaal 88% per twee opeenvolgende kwartalen.	Kwartaalrapportage en dashboard	Twee opeenvolgende kwartalen onder de norm: Escalatie volgens hoofdstuk 7.2 Afwijking kritieke KPI's.
5. Kwaliteit Leveringsbetrouwbaarheid	Samengestelde score minimaal 95%. De score is het rekenkundig gemiddelde van de procentuele kwartaalresultaten van de toepasselijke sub-KPI's. Iedere toepasselijke sub-KPI telt daarbij even zwaar mee. Een sub-KPI waarvoor in het betreffende kwartaal geen gevallen bestaan, blijft buiten de berekening. Ontbrekende gegevens zonder geldige reden tellen als 0%.	Kwartaalrapportage	Escalatie volgens hoofdstuk 7.2 Afwijking kritieke KPI's.
6. Kritieke compliance-, privacy/ security- of continuïteits-incident	100% van de kritieke compliance-, privacy-, security- of continuïteitsincidenten wordt door Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 24 uur nadat het incident redelijkerwijs is vastgesteld, aan Opdrachtgever gemeld. Opdrachtnemer treft direct passende beheersmaatregelen en rapporteert over oorzaak, impact en opvolging.	Incidentenregister, melding en opvolging.	Escalatie volgens hoofdstuk 7.2 Afwijking kritieke KPI's.

6.2.1 Sub Kritieke KPI Dossierbeheer

Opdrachtnemer draagt zorg voor het opstellen van de overeenkomsten en het toepassen van de juiste contracten. Opdrachtnemer draagt zorg voor de compleetheid, rechtmatigheid en geldigheid bij het beheer van de vereiste documenten inclusief de wettelijke bewaartermijnen.

Onderwerp	Afspraak/ norm	Controlepunt
Nadere Opdracht/ Opdrachtbevestiging	Voor iedere inzet wordt vóór aanvang een Opdrachtbevestiging van de Nadere Opdracht vastgesteld en digitaal ondertekend.	Getekende stukken aanwezig vóór start in het inhuurdossier.
Overeenkomst met Toeleverancier	Opdrachtnemer sluit vóór aanvang een overeenkomst met Toeleverancier volgens het tussenkomstmodel en legt relevante verplichtingen aantoonbaar door.	Getekende stukken aanwezig vóór start in het inhuurdossier.
Dossier compleet vóór start	100% compleet vóór start, met uitzondering van schriftelijk toegestane VOG-uitzondering met bewijs aanvraag en ontbindende voorwaarde.	Startcheck/ dossiercontrole.
Dossieractualiteit	Wijzigingen tijdens inzet worden binnen twee werkdagen nadat de wijziging bekend is geworden vastgelegd.	Dossierlog/ deelwaarneming.
Toegankelijkheid dossier	HDSR krijgt passende inzage of opvraagmogelijkheid, met inachtneming van AVG en gegevensminimalisatie.	Autorisatie- en privacy controle.

Afwijkende inzetvormen en uitzonderingsprocedure

Als HDSR afwijkt van het reguliere inhuurproces, kan uitsluitend na interne goedkeuring van HDSR een verzoek worden ingediend voor een één-op-één gunning, inzet van een al geselecteerde kandidaat of werving van een ZZP'er.

Dergelijke verzoeken worden uitsluitend via de contractmanager van HDSR aan Opdrachtnemer verstrekt. De reguliere eisen ten aanzien van contracteren, compliance, dossiercompleetheid en rechtmatigheid blijven volledig van kracht. Bij de inzet van een zelfstandige, vindt deze inzet uitsluitend plaats volgens de door HDSR vastgestelde uitzonderingsprocedure voor zelfstandigen en de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de Wet DBA. Opdrachtnemer maakt hierbij uitsluitend gebruik van de door HDSR voorgeschreven en, indien van toepassing, fiscaal goedgekeurde modelovereenkomst(en) en bijbehorende documentatie.

Afwijking van het reguliere proces ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting om vóór aanvang van de werkzaamheden een volledig, juist en controleerbaar dossier beschikbaar te hebben.

KPI Contracteren / Dossier	Norm	Controle
Dossiercompleteheid vóór start	100% compleet, tenzij schriftelijke VOG-uitzondering.	Per start; periodieke risicogerichte deelwaarneming.
Dossierkwaliteit tijdens inzet	100% juist en actueel voor relevante contract-, compliance- en facturatiegegevens.	Per start een startcheck; Deelwaarneming minimaal jaarlijks of risicogericht.
Beschikbaarheid contractstukken	100 % binnen 1 werkdag na verzoek HDSR digitaal afschrift of dossiertoegang (realtime) in de portal van de Opdrachtnemer.	Registratie verzoek/aanlevering.

6.2.2 Sub Kritieke KPI Kwaliteit Leveringsbetrouwbaarheid

Sub KPI	Norm	Meetwijze
Inventarisatie Inhuuruitvraag	95% binnen afgesproken termijn.	Registratie intake/controle Inhuuruitvraag per kwartaal
Match kandidaat vóór Aanbieding	100% inhoudelijk beoordeeld op eisen, competenties, beschikbaarheid en tarief.	Dossiercontrole op CV, motivatie, tarief en beschikbaarheid. Wordt per Inhuuruitvraag & per kwartaal geëvalueerd.
Snelheid van leveren	Minimaal 95% binnen afgesproken termijn; afwijking vooraf melden en motiveren.	Datum Inhuuruitvraag/intake versus datum Aanbieding. Wordt per kwartaal geëvalueerd.
Minimaal twee passende kandidaten	Minimaal 95% van Inhuuruitvragen, tenzij gemotiveerd niet haalbaar bij de vacature intake.	Wordt per kwartaal geëvalueerd.
Tegenkandidaat/ markttoets	Minimaal 95% bij netwerkkandidaten, tenzij HDSR anders bepaalt.	Wordt per kwartaal geëvalueerd. Info uit log in Ubeeo-opdrachtnemersportaal.
First time right	Minimaal 95% na de 1e keer uitzetten van de Inhuuruitvraag.	Wordt per kwartaal geëvalueerd.
Voldoende kandidaatkwaliteit	95% van de aangeboden cv's voldoet aan de harde functie-eisen uit de Inhuuruitvraag.	Wordt per kwartaal geëvalueerd.

6.3 Operationele KPI's

6.3.1 Communicatie & samenwerking

KPI-domein	Hoofdnorm	Meetwijze
Bereikbaarheid	Werkdagen 08.00–17.00 uur via telefoon en e-mail; back-up en escalatiepad beschikbaar.	Continue monitoring rapportage per kwartaal
Eerste inhoudelijke reactie	Binnen 4 uur na ontvangst van een vraag van HDSR binnen kantoortijden.	Per vraag van HDSR. Rapportage per kwartaal
Aanwezigheid operationeel aanspreekpunt	In minimaal 75% van de toepasselijke werkweken is minimaal één vast operationeel aanspreekpunt gedurende minimaal vier uur aanwezig op locatie bij Opdrachtgever.	Per kwartaalrapportage

6.3.2 Registeren, factureren en betalingsverkeer

Urenregistratie, facturatie en betaling worden ingericht op juistheid, tijdigheid, herleidbaarheid en financiële zekerheid voor Toeleveranciers en Inhuurkrachten.

Onderwerp	Afspraak / norm	Eigenaar
Urenregistratie	Inhuurkrachten Registreren uren in het door HDSR aangewezen systeem. Opdrachtnemer instrueert en bewaakt tijdigheid.	Opdrachtnemer + HDSR
Facturatie	Maandelijks per Inhuurkracht op basis van goedgekeurde uren. Uurtarief, opslag/fee, declaraties en totaalbedrag separaat zichtbaar (ook apart vermelden opslag/fee bij overgang van 500 naar 501 uur).	Opdrachtnemer
Fee/ opslag	De fee/opslag wordt toegepast volgens Inschrijving/prijzenblad/Raamovereenkomst en op de factuur afzonderlijk inzichtelijk gemaakt. Bedrag en staffel: [invullen na gunning].	Opdrachtnemer
Factuurvereisten	Factuur bevat minimaal naam, personeelsnummer indien beschikbaar, periode, uren, uurtarief, opslag/fee, declaraties, verplichtingnummer en totaalbedrag en Opdrachtnemer factureert volgens de factuureisen van de Belastingdienst en verstuurt uw factuur naar facturen@hdsr.nl . De factuur wordt alleen in behandeling genomen als deze wordt verstuurd met een goedgekeurde urenstaat van HDSR (factuur en urenstaat aanleveren in één PDF).	Opdrachtnemer

Betaling HDSR	HDSR betaalt correcte en onbetwiste facturen binnen 30 kalenderdagen na ontvangst en goedkeuring.	HDSR
Ketentransparantie en margestructuur	Op verzoek van HDSR wordt binnen 10 werkdagen volledige inzage verstrekt in de contractuele keten, betrokken partijen, margestructuur en geldstromen tussen HDSR en de inhuurkracht.	Opdrachtnemer
Verbod op verborgen marges	Kickback fees, dubbele marges, verborgen vergoedingen of andere niet-transparante verdienmodellen zijn niet toegestaan.	Opdrachtnemer
Maximumaantal schakels	Tussen HDSR en de inhuurkracht bevindt zich, naast Opdrachtnemer, maximaal één contractuele schakel, tenzij HDSR vooraf schriftelijk anders heeft ingestemd.	Opdrachtnemer

KPI Financieel / Administratief	Norm	Meetwijze
Factuurkwaliteit	Minimaal 98% van facturen voldoet bij eerste indiening aan factuurvereisten.	Afgekeurde facturen, creditnota's en correcties. Rapportage per kwartaal.
Herleidbaarheid betalingsverkeer	100% herleidbaar naar factuur, Nadere Opdracht, Inhuurkracht en Toeleverancier.	Audittrail/ En bewijs binnen twee werkdagen na eerste verzoek.

6.3.3 Evalueren en tevredenheid

HDSR wil de samenwerking met Opdrachtnemer continu verbeteren en doet dit door actief te communiceren en de tevredenheid te onderzoeken. Mochten er gedurende de samenwerking onverhoopt klachten of knelpunten zijn, dan dienen deze uiteraard zo snel als mogelijk te worden verholpen.

Partijen voeren periodiek overleg over de uitvoering, kwaliteit, voortgang en doorontwikkeling van de dienstverlening. De overleggen hebben tot doel tijdig te sturen op prestaties, knelpunten, risico's, klanttevredenheid en naleving van contractuele afspraken.

Structureel **strategisch** overleg

Deelnemers	Agenda/ onderwerpen
Strategisch verantwoordelijke Opdrachtgever: [naam] Gedelegeerd Contracteigenaar en contractmanager Inhuur van Derden en Strategisch verantwoordelijke Opdrachtnemer: [naam] Accountmanager Frequentie: Jaarlijks of vaker indien benodigd	De agenda voor het overleg wordt in gezamenlijk overleg vastgesteld, maar bevat in ieder geval: realisatie van de doelstellingen van de overeenkomst; • Beoordeling van de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer; • Evaluatie van de kritieke KPI's en eventuele structurele afwijkingen; • Analyse van trends, risico's en verbeterkansen; • Ontwikkeling van de arbeidsmarkt en de invloed daarvan op de dienstverlening; • Relevante ontwikkelingen bij Opdrachtnemer die invloed kunnen hebben op de dienstverlening, continuïteit, compliance of bedrijfsvoering; • Evaluatie van de uitgevoerde verbetermaatregelen en eventuele vervolgacties; • Strategische ontwikkelingen en toekomstige behoeften van HDSR op het gebied van inhuur; • Eventuele contractuele aandachtspunten, verlengingsopties en doorontwikkeling van de dienstverlening.

Structureel **tactisch** overleg

Deelnemers	Agenda/ onderwerpen
Operationeel verantwoordelijke Opdrachtgever: [naam] Contractmanager Inhuur van Derden en Operationeel verantwoordelijke Opdrachtnemer: [naam] Frequentie: 1 keer per kwartaal	De agenda voor het overleg wordt in gezamenlijk overleg vastgesteld, maar bevat in ieder geval: • Bespreking van de KPI-resultaten en managementrapportages; • Klachten, knelpunten en escalaties; • Opvolging van verbeteracties en verbeterplannen; • Operationele risico's en ontwikkelingen; • Afspraken en actiepunten voor de komende periode.

Implementatie overleg

Deelnemers	Agenda/ onderwerpen
Operationeel verantwoordelijke Opdrachtgever: [naam] Contractmanager Inhuur van Derden en Operationeel verantwoordelijke Opdrachtnemer: [naam] Frequentie: Gedurende de eerste zes (6) maanden na de start van de dienstverlening vindt maandelijks een implementatieoverleg plaats. Na afronding van de implementatiefase gaat dit overleg over in het reguliere tactisch overleg, dat ten minste eenmaal per kwartaal plaatsvindt.	De agenda voor het overleg wordt in gezamenlijk overleg vastgesteld, maar bevat in ieder geval: • Voortgang van de implementatie en ingebruikname van de dienstverlening; • Inrichting van processen, werkwijzen en communicatieafspraken; • Aansluiting van systemen, rapportages en gegevensuitwisseling; • Kwaliteit, volledigheid en tijdigheid van de initiële dossieropbouw; • Opvolging van implementatieacties en openstaande punten; • Signalering en oplossing van opstartproblemen en knelpunten; • Voorbereiding op het reguliere operationele beheer en overleg; • Operationele risico's, signalen en escalaties; • Afspraken voor de komende periode.

KPI Tevredenheid	Norm	Meetwijze
Klanttevredenheid HDSR	Gemiddeld minimaal 7 op een schaal van 1 tot 10 bij een respons van minimaal 50%; onderdelen onder 7 worden besproken.	Minimaal jaarlijkse meting over de onderwerpen: Advieskwaliteit, kundigheid, communicatie, begeleiding procedure, bereikbaarheid, kwaliteit inhuurkrachten, arbeidsmarktkennis, gevoel bij HDSR-ontwikkelingen.
Tevredenheid Inhuurkrachten	Gemiddeld minimaal 7 op een schaal van 1 tot 10 bij een respons van minimaal 50%; onderdelen onder 7 worden besproken.	Minimaal jaarlijkse meting over de onderwerpen: Begeleiding, bereikbaarheid, inhoud opdracht versus omschrijving, administratieve afwikkeling, betalingstermijn, ondersteuning/kennissessies.

6.3.4 Rapporteren

Opdrachtnemer levert een realtime dashboard, raadpleegbaar via het inhuurplatform van Opdrachtnemer, op basis van de totale inhuurgegevens zoals overeengekomen. Opdrachtnemer maakt daarnaast de totale inhuur inzichtelijk via de managementrapportages in het inhuurplatform. Deze rapportages zijn door de daartoe bevoegde personen van HDSR zelfstandig raadpleegbaar en ook op te vragen bij Opdrachtnemer. Overkoepelende rapportages, organisatie breed, worden aan de Contractmanager van HDSR beschikbaar gesteld.

Het dashboard wordt via het portaal van Opdrachtnemer beschikbaar gesteld en dient uitsluitend als managementinformatie. Dit houdt geen levering of implementatie van een VMS en geen MSP-dienstverlening aan HDSR in.

Opdrachtnemer rapporteert overeenkomstig de inhoud en frequenties zoals opgenomen in onderstaande tabel.

Rapportageonderdeel	Minimale inhoud	Frequentie
Nieuwe en lopende Inhuuruitvragen	Aantal nieuwe Inhuuruitvragen, status, doorlooptijd, resultaat, reden niet-vervuld en Inhuuruitvragen naar andere raamcontractant.	Kwartaal
Invulling en leverbetrouwbaarheid	Aantal passende kandidaten, snelheid kandidaten, first time right, tegenkandidaten/markttoets, herhaaltrajecten en analyse niet-vervulde Inhuuruitvragen.	Kwartaal
Huidige inhuurpopulatie	Aantal ingehuurde krachten, type inleen, afdeling/team, start-/einddatum, verlengingsopties, uren per week en functieprofiel.	Realtime en per kwartaal
Aantal schakels/ keten	Aantal schakels per inzet, naam Toeleverancier, afwijkingen op maximaal één schakel en toelichting op uitzonderingen.	Kwartaal en jaarlijkse audit
Diversiteit Toeleveranciers	Inzicht in de diversiteit van Toeleveranciers	Kwartaal
Dossierkwaliteit	Volledigheid, VOG-status, uitzonderingen, ontbrekende stukken, herstelacties en uitkomst deelwaarneming.	Maandelijkse rapportage over dossierbeheer m.b.t. volledigheid, jaarlijkse audit/ deelwaarneming
Compliance	WTTA/WAADI/SNA-status, certificeringen, D&I-training, AI-gebruik indien relevant, privacy/security-afspraken, afwijkende inzetvormen en uitzonderingsprocedure.	Jaarlijkse audit/ deelwaarneming

Financieel/ omzet	Uren, tarieven, opslagen/fee, omzet, contractuitnutting, factuurcorrecties, betaling Toeleveranciers en herleidbaarheid betaalconstructie.	Kwartaal
Analyse tarievenboek	Analyse uurtarieven Inhuurkracht versus maximum tarievenboek, afwijkingen, marktdruk, schaarste, WNT/goedkeuringsroute indien relevant en advies aan HDSR.	Halfjaar
Ontwikkeling Opdrachtnemer	Relevante ontwikkelingen bij Opdrachtnemer die effect kunnen hebben op continuïteit, dienstverlening, organisatie, systemen, certificeringen, compliance of marktpositie.	Binnen 2 werkdagen bij wijziging van de eigendomsstructuur; binnen 7 werkdagen bij overige relevante ontwikkelingen; samenvatting per kwartaal. Jaarlijks/ bij wijziging
Tevredenheid	Klanttevredenheid HDSR en tevredenheid Inhuurkrachten inclusief acties en opvolging.	Jaarlijks
Arbeidsmarktadvies	Tarieven, schaarste, marktontwikkelingen, moeilijk vervulbare functies, verbeterkansen en advies om eisen/marktbenadering aan te passen.	Jaarlijks
Issue & risico rapport	Klachten, knelpunten, incidenten, escalaties, risico's, mitigerende maatregelen en verbeterlog.	Kwartaal
Aanwezigheid operationeel aanspreekpunt	Geplande en gerealiseerde aanwezigheidsmomenten, datum, aantal uren, reden van eventuele afwijkingen en het gerealiseerde percentage over de meetperiode.	Kwartaal

KPI Rapporteren	Norm	Meetwijze
Tijdigheid rapportages	100% score: Maandrapportage uiterlijk de 10e werkdag na maandultimo; kwartaalrapportage uiterlijk binnen 1 maand na kwartaalafsluiting, tenzij anders afgesproken.	Ontvangstdatum rapportage.
Volledigheid rapportages	100% van afgesproken onderdelen opgenomen of gemotiveerd niet beschikbaar.	Controle door HDSR-contractmanagement.
Juistheid managementinformatie	100% betrouwbare en herleidbare managementinformatie voor afgesproken indicatoren.	Interne controle/ audit/ reconciliatie met brondata.

7. Klachten, knelpunten en escalatie

7.1 Begrippen

Een klacht is een formele of informele uiting van ontevredenheid van HDSR, Opdrachtnemer, Toeleverancier of Inhuurkracht over de uitvoering van de dienstverlening of samenwerking. Voorbeelden zijn kwaliteit van kandidaten, doorlooptijden, communicatie, facturatie, dossierkwaliteit of naleving van afspraken.

Een knelpunt is iedere situatie die de voortgang, kwaliteit, rechtmatigheid of continuïteit van de dienstverlening belemmert of dreigt te belemmeren. Voorbeelden zijn uitblijven van geschikte kandidaten, afwijking van tariefbandbreedte, ontbrekend dossierstuk, onduidelijkheid over opdrachtvereisten, systeemstoring of marktproblematiek.

Escalatie vindt plaats wanneer een klacht of knelpunt niet binnen het reguliere proces kan worden opgelost, wanneer herhaling optreedt of wanneer het onderwerp impact heeft op continuïteit, rechtmatigheid, privacy/security, betalingszekerheid of samenwerking.

Niveau	Functionarissen HDSR	Functionarissen Opdrachtnemer	Wanneer inzetten	Actie
1. Operationeel	Recruiter/ Recruitment Office/ inhurend leidinggevende/ Teamleider Recruitment	Relatiemanager/ consultant/ operationeel aanspreekpunt	Eerste klacht, knelpunt, vraag of incidentele KPI- afwijking.	Direct afstemmen, oorzaak bepalen, herstelactie vastleggen in issue- of verbeterlog.
2. Tactisch	Contractmanager Adviseur Contractmanagement	Accountmanager/ teamleider dienstverlening Opdrachtnemer	Geen oplossing operationeel, herhaalde afwijking of kwartaal- KPI onder norm.	Analyse, verbeterplan, eigenaar, termijn, meetmoment en rapportageafpraak vastleggen.
3. Strategisch	Manager Bedrijfsvoering Gedelegeerd contracteigenaar Contractmanager	Senior accountmanager/ directie/ commercieel directeur Opdrachtnemer	Structurele onderprestatie/ Afwijking kritieke KPI	Besluitvorming over maatregelen, tijdelijke beheersmaatregel

7.2 KPI definities & gevolgen

De in deze SLA opgenomen KPI's worden gebruikt om de prestaties van Opdrachtnemer objectief te monitoren en waar nodig tijdig bij te sturen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen operationele KPI-afwijkingen en afwijkingen op kritieke KPI's.

Voor de sub- en operationele KPI's geldt een stapsgewijze escalatieladder. Een afwijking wordt eerst beoordeeld als incidenteel. Indien dezelfde of een vergelijkbare afwijking zich herhaalt, wordt deze aangemerkt als een herhaalde afwijking. Wanneer de daarvoor vastgestelde norm gedurende de overeengekomen meetperiode niet wordt behaald of een verbeterplan niet tijdig of niet succesvol wordt afgerond, is sprake van structurele onderprestatie.

Voor kritieke KPI's geldt vanwege de mogelijke impact op rechtmatigheid, compliance, privacy, informatiebeveiliging, betalingszekerheid of continuïteit van de dienstverlening een versnelde escalatieroute. Een afwijking op een kritieke KPI wordt aangemerkt als een ernstige afwijking en volgt niet eerst de route van incidentele afwijking naar herhaalde afwijking. HDSR kan in dat geval direct de maatregelen toepassen die voor ernstige afwijkingen op kritieke KPI's zijn opgenomen in deze SLA.

Stapsgewijze escalatieladder afwijking sub- en operationele KPI's

Situatie	Gevolg in contractmanagement
KPI binnen norm	Reguliere rapportage en bespreking in overleg.
Incidentele afwijking	Operationele bespreking, herstelactie moet succesvol zijn afgerond binnen 5 werkdagen en opname in verbeterlog.
Herhaalde afwijking	Als een incidentele afwijking naar het oordeel van Opdrachtgever een structureel karakter krijgt, kan Opdrachtgever besluiten tot een tactische escalatie. In dat geval stelt Opdrachtnemer, in afstemming met de contracteigenaar van Opdrachtgever, een verbeterplan op waarin ten minste de oorzaken, herstelmaatregelen, termijnen en meetmomenten zijn opgenomen. De overeengekomen herstelmaatregelen dienen binnen tien (10) werkdagen succesvol te zijn uitgevoerd.
Structurele onderprestatie	Wanneer één van de opgenomen KPI's gedurende de daarvoor vastgestelde meetperiode structureel niet wordt behaald, of wanneer een verbeterplan naar aanleiding van een herhaalde afwijking niet tijdig of niet succesvol is afgerond, is sprake van Structurele onderprestatie. Bij structurele onderprestatie wordt geen nieuw verbeterplan opgelegd en volgt direct een strategische escalatie. HDSR kan aanvullende controles uitvoeren, audits laten verrichten of tijdelijke beheersmaatregelen opleggen. Daarnaast kan HDSR besluiten om één of meer of alle nieuwe Inhuuruitvragen als tijdelijke beheersmaatregel alleen aan de andere raamcontractant toe te wijzen; Verder kan HDSR één of meer of alle nieuwe Inhuuruitvragen structureel aan de andere raamcontractant toewijzen en aanvullende contractuele maatregelen toepassen volgens de

	Raamovereenkomst en de AWWODI 2018, waaronder gehele of gedeeltelijke ontbinding, voor zover aan de daarvoor geldende voorwaarden is voldaan.
--	---

Afwijking kritieke KPI's

Situatie	Gevolg in contractmanagement
Afwijking kritieke KPI	Indien sprake is van een ernstige afwijking op een kritieke KPI volgt een strategische escalatie en kan HDSR een verbeterplan opleggen. Het verbeterplan bevat concrete herstelmaatregelen, verantwoordelijken en termijnen. De overeengekomen herstelmaatregelen moeten succesvol zijn afgerond binnen maximaal 5 werkdagen, tenzij HDSR schriftelijk een andere termijn vaststelt. HDSR kan aanvullende controles uitvoeren, audits laten verrichten of tijdelijke beheersmaatregelen opleggen. Daarnaast kan HDSR besluiten, gedurende het opstellen en uitvoeren van het verbeterplan, om één of meer of alle nieuwe Inhuuruitvragen als tijdelijke beheersmaatregel alleen aan de andere raamcontractant toe te wijzen. Indien het verbeterplan niet tijdig of niet succesvol wordt afgerond, kan HDSR één of meer of alle nieuwe Inhuuruitvragen structureel aan de andere raamcontractant toewijzen en aanvullende contractuele maatregelen toepassen conform de Raamovereenkomst en de AWWODI 2018, waaronder gehele of gedeeltelijke ontbinding, voor zover aan de daarvoor geldende voorwaarden is voldaan.

8. Dienstverleningsafsprakenplan (DAP)

Het DAP wordt tijdens de implementatiefase opgesteld en uiterlijk drie (3) maanden na de start van de dienstverlening vastgesteld en kan gedurende de looptijd in onderling overleg worden geactualiseerd. De afspraken die noodzakelijk zijn voor een rechtmatige, veilige en beheerste start worden vóór de eerste inzet schriftelijk vastgelegd en door HDSR en Opdrachtnemer vastgesteld. Het DAP is een werkdocument met de nadere operationele uitwerking van de dienstverlening en de werkafspraken tussen partijen.