

Bijlage 9 | Service Level Agreement (SLA)

Hoofdstuk 1 | Overeenkomst en opdracht

1.1 Inleiding

Deze Service Level Agreement (hierna: SLA) heeft betrekking op Arbodienstverlening door <opdrachtnemer> (hierna te noemen: Opdrachtnemer), in Opdracht van gemeente Heerlen (hierna te noemen: Opdrachtgever).

De dienstverlening wordt beoordeeld via mondelinge evaluaties van de (in deze SLA vastgelegde) afspraken, welke door Opdrachtnemer worden vastgelegd in gespreksverslagen.

1.2 Het doel van de SLA

Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken op het gebied van de aard en de omvang van de levering van de producten en de daaraan gekoppelde kwaliteit van dienstverlening.

1.3 De looptijd van de SLA

De SLA is opgesteld voor de totale looptijd van de opdracht, inclusief eventuele verlengingen.

1.4 De looptijd van de Overeenkomst

De Overeenkomst treedt in werking op 1 april 2027 en wordt aangegaan voor een periode van vier jaar, tot en met 31 maart 2031.

1.5 Verlengingsopties Overeenkomst

Nadat de initiële looptijd is verstreken kan de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever twee keer verlengd worden onder gelijkblijvende voorwaarden voor een periode van twee jaar.

Deze optie tot verlenging wordt minimaal zes maanden voor de einddatum van de looptijd door de Opdrachtgever ingeroepen door middel van een schriftelijk of elektronisch bericht aan Opdrachtnemer.

Hoofdstuk 2 | Communicatie

2.1 Contactpersonen en rollen

Contactpersoon	Rol/functie	Telefoonnummer	Mailadres
Namens Opdrachtgever			
	Contractmanager		
	Projectleider		
	Uitvoerder		
Namens Opdrachtnemer			
	Contract-verantwoordelijke		
	Accountmanager		
	Uitvoerend Medewerker		

Tabel 1: Contactpersonen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

2.2 Overlegstructuur

Van alle periodieke overleggen wordt door Opdrachtnemer een verslag en/of actielijst gemaakt. Deze worden binnen 5 werkdagen na het overleg doorgestuurd naar alle aanwezigen. Dit wordt door Opdrachtgever goedgekeurd.

Operationele-, tactische- en strategische overlegstructuren

Type overleg	Aanwezig vanuit Opdrachtgever	Aanwezig vanuit Opdrachtnemer	Frequentie	Inhoud
Strategisch	Directie Teammanager M&O Inzetbaarheids-adviseurs	Directie	2x per jaar	Algemeen: kwaliteit van de dienstverlening. Contractafspraken. Ontwikkelingen van verzuimcijfers. Kwalitatieve uitkomsten overlegmomenten. Ontwikkelingen KPI.
Operationeel - Multidisciplinair	Kerndeskundigen	Kerndeskundigen	2x per jaar	Ziekteverzuimbegeleiding. Arbeidsomstandighedenbeleid. Besluitvorming.
Operationeel - OR	Ondernemingsraad (OR) Inzetbaarheids-adviseurs Preventiemedewerker	Bedrijfsarts Arbodeskundige TD Bedrijfsmaatschappelijk werker	4x per jaar	Behaalde resultaten. Ontwikkelingen. Verzuimanalyses. Aandachtspunten.
Operationeel – operationele invulling	Inzetbaarheids-adviseurs	Accountmanager	Maandelijks	Invulling contract en planning van de uren.

Tabel 2: Overlegstructuur operationeel, tactisch en strategisch overleg

Hoofdstuk 3 | Rapportage en informatievoorziening

10.1 Kwartaalrapportage

Per kwartaal zal de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever een rapportage zenden met daarin minimaal:

1. Trends en ontwikkelingen in het verzuim van Opdrachtgever.
2. Adviezen op inzet aangepast werk.
3. Adviezen voor verzuimreductie, preventie.
4. Inzicht in de wachttijd voor spreekuren bij de Bedrijfsarts.
5. Klachtenafhandeling.

De rapportage zal per kwartaal, binnen drie weken na afloop van het kwartaal, kosteloos digitaal aangeleverd worden.

10.2 Halfjaarlijkse rapportage

De Opdrachtnemer stelt binnen 6 weken na afloop van elk half kalenderjaar (6 maanden) een schriftelijke rapportage (managementrapportage) op waarin een terugblik van het afgelopen halfjaar en een vooruitblik op het komend halfjaar, met een analyse over de oorzaken van het verzuim afgezet tegen een referentiebestand en een signalering van trends en beleidsmatige aandachtspunten voor de organisatie.

De rapportage bevat in ieder geval:

1. Verzuimpercentage op domein- en teamniveau;
2. Meldingsfrequentie op domein- en teamniveau;
3. Verzuimfrequentie op domein- en teamniveau;
4. Nul frequentie op domein- en teamniveau;
5. Ziekteverzuimoorzaken in percentages: '(werk gerelateerde) psychische redenen', 'beperkingen m.b.t. het bewegingsapparaat & neurologie' en 'overige';
6. Inzicht in de wachttijd voor spreekuren bij de Bedrijfsarts;
7. Informatie betreffende KPI 1 (per halfjaar);
8. Informatie betreffende KPI 2 (per halfjaar);
9. Informatie betreffende KPI 3 (per halfjaar).
10. Advies over aanpak.

10.3 Direct informeren

De Opdrachtnemer informeert de Opdrachtgever per omgaande over:

- Intrekken certificering.
- Stellen van een eis aan de Arbodienst door de Arbeidsinspectie/Inspectie SZW.
- Boeteoplegging aan de Arbodienst door de Arbeidsinspectie/Inspectie SZW.
- vervallen van Big-registraties.

Hoofdstuk 4 | Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

4.1 Beschrijving KPI

De Opdrachtgever wil de performance van de Opdrachtnemer sturen op de volgende zaken:

KPI 1	Continuïteit dienstverlening
Doelstelling (gewenste service)	Continuïteit dienstverlening (beschikbaarheid Bedrijfsarts, Arboprofessional TD en Bedrijfsmaatschappelijk werkers).
Welke prestaties meten?	De gecontracteerde aantal uren wordt geleverd door Opdrachtnemer.
Hoe meten? (middel)	Opdrachtnemer rapporteert dit aan Opdrachtgever, waarna dit door Opdrachtgever wordt gecontroleerd.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Halfjaarlijks.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95% van de gecontracteerde uren wordt geleverd.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 3: KPI 1

KPI 2	Fysieke aanwezigheid
Doelstelling (gewenste service)	Fysieke aanwezigheid van de Arboprofessional en Bedrijfsmaatschappelijk werkers.
Welke prestaties meten?	De gecontracteerde uren worden door Arboprofessional en Bedrijfsmaatschappelijk fysiek op locatie van Opdrachtgever ingevuld.
Hoe meten? (middel)	Opdrachtnemer rapporteert dit aan Opdrachtgever, waarna dit door Opdrachtgever wordt gecontroleerd.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Halfjaarlijks.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95% van de gecontracteerde uren fysiek aanwezig.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 4: KPI 2

KPI 3	Responsetijd afhandeling vragen
Doelstelling (gewenste service)	Tijdige beantwoording van vragen.
Welke prestaties meten?	Binnen 2 werkdagen beantwoorden van vragen.
Hoe meten? (middel)	Opdrachtnemer rapporteert dit aan Opdrachtgever, waarna dit door Opdrachtgever wordt gecontroleerd.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Halfjaarlijks.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 90%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 5: KPI 3

KPI 4	Facturatie
Doelstelling (gewenste service)	Facturen worden tijdig en juist verstuurd.
Welke prestaties meten?	De door Opdrachtnemer verzonden facturen zijn juist en tijdig ontvangen.
Hoe meten? (middel)	Opdrachtnemer rapporteert dit aan Opdrachtgever, waarna dit door Opdrachtgever wordt gecontroleerd.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Halfjaarlijks.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 6: KPI 4

KPI 5	Terugkoppeling spreekuren
Doelstelling (gewenste service)	Tijdige en succesvolle terugkoppeling.
Welke prestaties meten?	Spreekuren worden binnen de gestelde termijn succesvol teruggekoppeld.
Hoe meten? (middel)	Opdrachtnemer rapporteert dit aan Opdrachtgever, waarna dit door Opdrachtgever wordt gecontroleerd.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Halfjaarlijks.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 7: KPI 5

KPI 6	Spoedspreekuur
Doelstelling (gewenste service)	Succesvolle afhandeling spoedsprekuren.
Welke prestaties meten?	Spoedsprekuren zijn binnen de gestelde termijnen succesvol teruggekoppeld.
Hoe meten? (middel)	Opdrachtnemer rapporteert dit aan Opdrachtgever, waarna dit door Opdrachtgever wordt gecontroleerd.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Halfjaarlijks.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 8: KPI 6

KPI 7	Klachtenafhandeling
Doelstelling (gewenste service)	Afhandeling van de klachten.
Welke prestaties meten?	Klachten zijn binnen de gestelde termijnen succesvol afgerond.
Hoe meten? (middel)	Opdrachtnemer rapporteert dit aan Opdrachtgever, waarna dit door Opdrachtgever wordt gecontroleerd.
Hoe vaak meten? (frequentie)	Halfjaarlijks.
Wie meet?	De Opdrachtnemer rapporteert dit in de managementinformatie. De Opdrachtgever controleert deze data.
Gestelde norm (KPI)	Minimaal 95%.
Actie niet halen norm	Zie toelichting onderaan dit hoofdstuk.

Tabel 9: KPI 7

4.2 Dienstverleningsplan

Naast de vastgelegde eisen en KPI, heeft Opdrachtnemer ten tijde van haar inschrijving in haar Dienstverleningsplan het volgende aangeboden voor de uitvoering van de dienstverlening.

Door Opdrachtnemer aangeboden:

- <aanvullen met toezeggingen uit het dienstverleningsplan>

4.3 Gevolg van tekortkoming Opdrachtnemer

Zowel binnen ieder halfjaar als binnen de totale contractperiode moet voldaan worden aan alle in dit document omschreven KPI's. Het uitgangspunt is dat de Opdrachtnemer voor iedere KPI moet voldoen aan de gestelde norm. Wanneer Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde norm van één of meerdere KPI's, kunnen daar consequenties aan worden verbonden.

In de tabel hieronder worden deze consequenties verder toegelicht.

Scenario	Oorzaak	Frequentie
A	Alle KPI, aangeboden dienstverlening en SROI voldaan	Continueren dienstverlening conform contract.
B	1 ^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan	er vindt een overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om de situatie per direct te herstellen. Opdrachtgever kan hierbij om een verbeterplan vragen van Opdrachtnemer.
C	2 ^e keer KPI, aangeboden dienstverlening en/of SROI niet voldaan (en eventueel opeenvolgende keren)	Opdrachtnemer gaat binnen 2 weken na melding in overleg met Opdrachtgever hoe te verbeteren. Opdrachtgever schrijft binnen 2 weken na dit overleg een verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze accepteert, wordt de dienstverlening voortgezet conform contract en verbeterplan. Wanneer Opdrachtgever deze niet

		accepteert, kan dit aanleiding geven om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden
--	--	---

Tabel 10: Scenario's (herhaaldelijk) niet voldoen KPI

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij herhaaldelijke tekortkoming(en) niet over te gaan tot een eventuele verlenging van de Overeenkomst.

4.5 Sanctie bij ontbinding Overeenkomst door Opdrachtgever.

Enkel indien de twee uitgevoerde verbeterplannen niet het gewenste resultaat hebben (= voldoen aan de KPI's), dan behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de Overeenkomst onmiddellijk, zonder opzegtermijn, te ontbinden.

Het ontbinden van de Overeenkomst ontslaat de Opdrachtnemer niet van haar aansprakelijkheid.

Hoofdstuk 5 | Prijzen, facturatie en betaling

5.1 Prijzen

Er worden prijzen uitgevraagd voor:

- Uurtarief Bedrijfsarts
- Uurtarief Arboprofessional Taakdelegatie
- Uurtarief Bedrijfsmaatschappelijk werk
- Tarief per medewerker voor Planning en backoffice
- Eenmalige implementatiekosten*
- Uurtarieven A&O adviseur, Veiligheidsdeskundige, Psycholoog en Arbeidsdeskundige**

* Onder implementatiekosten vallen:

- ✓ werkzaamheden zoals vastgelegd in hoofdstuk 5 van het programma van eisen;
- ✓ realiseren koppeling tussen ICT-systemen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- ✓ Importeren van verzuimgegevens in het systeem van Opdrachtnemer;
- ✓ Voor aanvang van de opdracht Opdrachtgever voorzien van handleiding voor gebruik van ICT-systeem;
- ✓ werkzaamheden ter voorbereiding (inleeskosten) door Opdrachtnemer en kennismaking tussen Partijen.

** De uurtarieven A&O adviseur, Veiligheidsdeskundige, Psycholoog en Arbeidsdeskundige worden uitgevraagd aangezien Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Overeenkomst een keuze kan maken deze via de Opdrachtnemer in te lenen. Er is dan reeds een uurtarief vastgelegd en in het kader van rechtmatigheid aanbesteed via deze aanbestedingsprocedure. PS: Er wordt momenteel geen gebruik gemaakt van externe leveranciers voor deze functionarissen en er is geen zekerheid over de inleen en mate van inleen van deze deskundigen in de toekomst.

5.2 Urenprognose

Er is een geprognostiseerd aantal uren per week en aantal weken ingevuld. Aan de geprognostiseerde aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

De geprognostiseerde uren per week, op basis van 48 weken per jaar:

Bedrijfsarts	16 uur
Arboprofessional Taakdelegatie	8 uur
Bedrijfsmaatschappelijk werker	5 uur

Alle contactmomenten, overleggen, diensten en activiteiten in het kader van de regulier basisdienstverlening vallen onder het volume aan uren dat contractueel is vastgelegd, tenzij middels een aanvullende schriftelijke opdracht anders overeengekomen.

De planning en backoffice worden door Opdrachtnemer uitgevoerd. Met betrekking tot het vaststellen van de planning zal de Opdrachtnemer afstemming zoeken met Opdrachtgever. Bij het opstellen van de planning bewaakt de Opdrachtnemer de wettelijke termijnen vanuit de Wet verbetering poortwachter.

5.3 Indexering

De prijzen staan vast tot en met 31 december 2027. Na deze datum kunnen de prijzen jaarlijks geïndexeerd worden, voor het eerst op 1 januari 2028. Deze indexering vindt plaats op basis van de jaarmutatie van de maand oktober, op basis van het CBS indexcijfer 'Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2020=100)'. (Bron: <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/85663NED>)

Opdrachtnemer legt het verzoek tot indexering ter goedkeuring voor aan Opdrachtgever, uiterlijk 15 december. Opdrachtnemer onderbouwt deze index met een berekening/bewijs van de voorgestelde index.

5.4 Normtijden

Activiteit	Normtijd
Telefonisch contact (triage)	10 minuten
Eerste consult (fysiek en/of telefonisch)	45 minuten
Vervolgconsult	30 minuten
Probleemanalyse	45 minuten
Verkorte verklaring	45 minuten
IZP/FML	60 minuten
Actueel oordeel en rapportage WIA	90 minuten
Driegesprekken	30 minuten

Voor het opstellen van rapportages naar aanleiding van consulten mogen er geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

5.5 Overige financiële condities

De in de Inschrijving vermelde bedragen (met twee decimalen achter de komma), zijn uitgedrukt in Euro's en exclusief omzetbelasting (btw), tenzij duidelijk anders is vermeld.

Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van de dienstverlening, conform de in de documenten gestelde eisen, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Alle extra en/of aanvullende dienstverlening, die niet in de Overeenkomst zijn vastgelegd, worden geoffreerd tegen de in de Overeenkomst vastgestelde tarieven.

De medische dossiers worden kosteloos gedurende de daarvoor geldende wettelijke termijnen en de Archiefwet door Opdrachtnemer bewaard.

Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer de medische dossiers kosteloos over aan de nieuwe Opdrachtnemer. Bij beëindiging van de Overeenkomst draagt de Opdrachtnemer het procesdossier kosteloos over aan de Opdrachtgever, indien van toepassing.

Er worden geen overige kosten, waaronder opvragen medische informatie bij derden, kosten medische apparatuur, hard- en software, reistijd en -kosten, aansluitkosten of rapportages etc. in rekening gebracht.

5.6 Facturering

De eenmalige implementatiekosten worden gefactureerd na afronding van de implementatie.

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van 12 gelijke delen waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

Indien meerdere facturen per maand van toepassing zijn, worden deze eenmaal per maand als verzamelfactuur gespecificeerd aangeleverd.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld in PDF, gemaild naar inkoopfacturen@heerlen.nl

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Gemeente Heerlen

t.a.v. Crediteurenadministratie

Postbus 1

6400 AA Heerlen

Op de factuur vermeldt de Opdrachtnemer ten minste de wettelijke verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl. Daarnaast vermeldt de Opdrachtnemer op de factuur ook tenminste:

- de naam en het adres van de Opdrachtgever;
- contractnummer;
- volgnummer factuur;
- productnummer;
- per team: aantal uren dienstverlening per discipline en uurtarief;
- per team: specificatie overige afgenomen dienstverlening en tarief.

Opdrachtgever kan een vergelijking maken tussen het totaal van de door de Opdrachtnemer gefactureerde bedragen en de door de Opdrachtgever goedgekeurde aantallen en prijzen. Opdrachtgever houdt zich het recht voor niet te betalen als er afwijkingen zijn.

5.7 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn van een factuur bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever geeft de Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen. Niet-betaling door de Opdrachtgever van (een) factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft de Opdrachtnemer eveneens niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan de Opdrachtnemer aan wanneer de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur moet binnen de betaaltermijn worden voldaan. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.