

“Begeleiding Wmo 18+”

Bijlage 11: Service Level Agreement

Kenmerk:	Versie:	Status:
BIZOB-2020-GEZ-TEI-00197	1.1	Definitief

Opdrachtgever:	Datum:
GRSK Afdeling Maatschappelijke Dienstverlening (namens Bergeijk, Bladel, Eersel, Oirschot, Reusel - De Mierden), gemeente Best en gemeente Veldhoven, gemeente Geldrop-Mierlo, gemeente Nuenen, gemeente Son en Breugel en de gemeente Waalre.	27 december 2021

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 aanbestedingsprocedure. 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	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	8
3.2	Consequentie niet behalen KPI	12

1 Inleiding

1.1 Algemeen

Deze Service Level Agreement (SLA) is onderdeel van de Overeenkomst Begeleiding Wmo 18+.

1.2 Doel

Deze SLA geeft inzicht in de diensten, welke door de aanbieders 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 kritieke prestatie-indicatoren 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 partijen optimaal wordt gehouden.

1.3 Looptijd

Deze SLA is een onderdeel van de Overeenkomst "Begeleiding Wmo 18+" 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 de bijeenkomsten evalueren partijen de dienstverlening en maken, indien nodig, nieuwe of aanvullende afspraken. De wijzigingen worden besproken of voorgelegd aan de virtuele overlegtafel (Vraag & Antwoord module in Negometrix). Zodra de wijzigingen akkoord zijn, worden deze opgenomen in de geldende SLA. De gewijzigde SLA wordt voorzien van een nieuw oplopend versienummer en wordt vervolgens gepubliceerd in Negometrix als geldende SLA.

1.5 Beheer (documentbeheer)

Deze SLA wordt beheerd door de betrokken contractmanager Bizob.

1.6 Document historie

Versie	Naam	Datum	Commentaar
1.1	Bijlage 11.1	27 december 2021	Normen KPI 1,2 en 3 aangepast. Eén KPI is verwijderd.

			Nota van inlichtingen tot en met vraag 171 is verwerkt. Aanleverdatum financiële verantwoording gewijzigd. Tekstuele aanpassingen

1.7 Distributie

De SLA wordt zowel bij de opdrachtgevers, bij Bizob als bij aanbieders gedistribueerd via Negometrix via de Vraag & Antwoord module.

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 Inschrijfdocument openhouseprocedure “Begeleiding Wmo 18+”, Hoofdstuk 2, “Specificaties en uitvoeringsvoorwaarden Begeleiding”;
- de Nota van Inlichtingen (doorlopend).

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.
- Score: Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm.
- Wegingsfactor: Geeft de relatieve belangrijkheid aan van de KPI
 - 5 = essentieel
 - 3 = zeer belangrijk
 - 1 = belangrijk
- 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.
- Consequentie niet behalen KPI: Sancties bij het afwijken van de norm.

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 per kwartaal of jaarlijks gemeten onder de condities zoals beschreven in deze bijlage onder "Inhoud van de opdracht en uitvoeringsvoorwaarden".

Alle KPI's worden bij elk leveranciersgesprek geëvalueerd.

Aan het einde van elk kalenderjaar worden de KPI's geëvalueerd op basis van het jaar gemiddelde van het betreffende jaar.

De KPI's worden per aanbieder gemeten over het totaal van de contracten met de verschillende opdrachtgevers (verschillende gemeenten).

Evaluatieformulier						
Aanbieder	<naam aanbieder>					
Periode	<periode>					
Kritische Prestatie indicator	Norm	Score (=maximaal)	Wegingsfactor	Maximale score (= score maximaal * wegingsfactor)	Score	Resultaat
KPI 1: Doorlooptijd toeleiding cliënt tot passend zorgaanbod	90%	1	3	3,00		0,00
KPI 2: Ondersteuningsplannen: Tijdig en volledig aanleveren	90%	1	5	5,00		0,00
KPI 3: Schriftelijk evaluatieverslag per cliënt aanleveren	90%	1	5	5,00		0,00
KPI 4: Management rapportage: tijdig en volledig aanleveren	100%	1	3	3,00		0,00
KPI 5: Kwaliteitskeurmerk: beschikken over geldig kwaliteitskeurmerk	100%	1	3	3,00		0,00
KPI 6: Financiële verantwoording inclusief toelichting	100%	1	5	5,00		0,00
				0,00		0,00
				0,00		0,00
				0,00		0,00
				0,00		0,00
Totaal				24,0		0,0
Contractnorm (minimale score)						100,0%
Leveranciersperformance (percentage)						0,0%
Leveranciersperformance = 100%						= goed
Leveranciersperformance < 100%						= fout

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)
Score	90% = score = 1 < 90% = score = 0
Wegingsfactor	3
Meetfrequentie	Continu via iWMO berichtenverkeer
Verantwoordelijke	Aanbieder / opdrachtgever
Rapportagefrequentie en vorm	Per kwartaal via iWMO
Evaluatie	Tijdens leveranciersgesprek
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

KPI 2: Ondersteuningsplannen: Tijdig en volledig aanleveren	
Definitie	De mate waarin de aanbieder ondersteuningsplannen ⁽¹⁾ tijdig en volledig aanlevert bij de opdrachtgever. ⁽¹⁾ Het ondersteuningsplan is niet van toepassing bij D1
Norm	90%
Meetmethodiek	Aantal tijdig en volledig aangeleverde ondersteuningsplannen / totaal aantal cliënten in zorg = score Tijdig: uiterlijk binnen 20 werkdagen na datum toewijzing ondersteuning (301-bericht) Volledig: zie meest recente versie van het "Inschrijfdocument openhouseprocedure Begeleiding Wmo 18+", artikel 2.4 Voorwaarden ondersteuningsplan
Score	90% = score = 1 < 90% = score = 0
Wegingsfactor	5
Meetfrequentie	Continu via iWMO berichtenverkeer en de applicatie van de opdrachtgever
Verantwoordelijke	Aanbieder / opdrachtgever
Rapportagefrequentie en vorm	Per kwartaal via iWMO en de applicatie van de opdrachtgever
Evaluatie	Tijdens leveranciersgesprek
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

KPI 3: 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 tussenevaluatie: op de geplande datum ontvangen. Tijdig eindevaluatie: drie maanden vóór einddatum van de indicatie. Het evaluatieverslag dient uiterlijk 15 werkdagen voor het aflopen van de indicatie door opdrachtgever ontvangen te zijn. Minimale eisen: zie meest recente versie van het "Inschrijfdocument openhouseprocedure Begeleiding Wmo 18+", artikel 2.5 Voorwaarden evaluatieverslag
Score	90% = score = 1 < 90% = score = 0
Wegingsfactor	5
Meetfrequentie	Continu via applicatie van de opdrachtgever
Verantwoordelijke	Aanbieder / Opdrachtgever

Rapportagefrequentie en vorm	Per kwartaal via applicatie van de opdrachtgever
Evaluatie	Tijdens leveranciersgesprek
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

KPI 4: 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 = per kwartaal, uiterlijk op de 10 ^e werkdag van het volgende kwartaal Volledig = zie meest recente versie van het "Inschrijfdocument openhouseprocedure Begeleiding Wmo 18+", artikel 5.4 Managementrapportage
Score	≤ 10 werkdagen in het nieuwe kwartaal = score = 1 > 10 werkdagen in het nieuwe kwartaal = score = 0
Wegingsfactor	3
Meetfrequentie	Per kwartaal
Verantwoordelijke	Opdrachtgever (aanleveren via Bizob)
Rapportagefrequentie en vorm	Per kwartaal aanleveren bij Bizob via e-mail wmobegeleidingbovkempendommelvalleiplus@bizob.nl
Evaluatie	Tijdens leveranciersgesprek
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

KPI 5: Kwaliteitskeurmerk: beschikken over geldig kwaliteitskeurmerk	
Definitie	De mate waarin aanbieder gedurende de looptijd van de overeenkomst beschikt over een geldig kwaliteitskeurmerk.
Norm	100%
Meetmethodiek	Geldig kwaliteitskeurmerk aanwezig in Negometrix? Ja/Nee
Score	Ja = score = 1 Nee = score = 0
Wegingsfactor	3
Meetfrequentie	Jaarlijks
Verantwoordelijke	Aanbieder / Opdrachtgever
Rapportagefrequentie en vorm	Jaarlijks via Negometrix
Evaluatie	Tijdens leveranciersgesprek

Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2
-------------------------------	-------------------

KPI 6: Financiële verantwoording inclusief toelichting	
Definitie	De mate waarin aanbieder tijdig de financiële verantwoording inclusief toelichting aanlevert.
Norm	100%
Meetmethodiek	Datum ontvangst volledige financiële verantwoording inclusief toelichting per mail naar Bizob. Tijdig = jaarlijks, uiterlijk op 1 juli
Score	Voor of op 1 juli = 100% = score = 1 Na 1 juli = < 100% = score = 0
Wegingsfactor	5
Meetfrequentie	1x per jaar of vaker indien door opdrachtgever gewenst
Verantwoordelijke	Aanbieder
Rapportagefrequentie en vorm	Jaarlijks, uiterlijk vóór 1 juli, aanleveren bij Bizob via e-mail wmobegeleidingbovkempendommelvalleius@bizob.nl
Evaluatie	Tijdens leveranciersgesprek
Consequentie niet behalen KPI	Zie paragraaf 3.2

3.2 Consequentie niet behalen KPI

Door middel van het beoordelen van alle KPI's wordt een totaalscore vastgesteld voor de hele performance van de leverancier.

In de totaalbeoordeling zal minimaal moeten worden voldaan aan de volgende score: 80%

De score

1 De uitvoering is conform de eisen in het aanbestedingsdocument 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.

2 De uitvoering is niet conform de eisen in het aanbestedingsdocument 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's een verbeterplan aan. De aanlevertermijn wordt bepaald door de aanbestedende dienst. Tevens bepaalt de aanbestedende dienst 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 voldoende 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 om een nieuwe aanbesteding te doorlopen en een nieuwe opdrachtnemer te laten starten met de uitvoering van de overeenkomst. Indien er een leverancier op de reservebank aanwezig is, zal deze leverancier benaderd worden om de opdracht in een redelijke termijn over te nemen en verder uit te voeren.