



Bijlage B3.2 – Service Level Agreement

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B3.2 - Service Level Agreement (SLA)

Uitvoering exportkredietverzekeringen en investeringsgaranties

Europese aanbesteding
Mededingingsprocedure met onderhandeling

voor

het ministerie van Financiën
en
het ministerie van Buitenlandse Zaken

Datum	
Kenmerk	201865004.016.017
Versie	Concept

Inhoud

Inleiding.....	3
Algemeen	3
Definities.....	3
Relevante andere documenten	3
1 Generieke PI's voor dienstverlening	4
1.1 Eisen m.b.t. generieke PI's voor Dienstverlening	4
1.2 Eisen m.b.t. afspraken over PI's.....	5
2 Service Levels Hoofddienst 1: Initiële beoordeling en onderwriting	
verzekeringsaanvragen	7
2.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 1	7
2.2 PI's.....	7
2.3 Meetbaarheid van het resultaat.....	7
2.4 Eisen Hoofddienst 1	7
3 Service levels Hoofddienst 2: (Administratief) polisbeheer en monitoring lopende	
polissen.....	9
3.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 2	9
3.2 PI's.....	9
3.3 Meetbaarheid van het resultaat.....	9
3.4 Eisen Hoofddienst 2	9
4 Service levels Hoofddienst 3: Portefeuillebeheer en risicomanagement.....	10
4.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 3	10
4.2 PI's.....	10
4.3 Meetbaarheid van resultaat	10
4.4 Eisen Hoofddienst 3	10
5 Service levels Hoofddienst 4: Schade en Recuperaties	11
5.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 4	11
5.2 PI's.....	11
5.3 Meetbaarheid van resultaat	11
5.4 Eisen Hoofddienst 4	11
6 Service levels Hoofddienst 5: Optreden in (inter-)nationale gremia.....	12
6.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 5	12
6.2 PI's.....	12
6.3 Meetbaarheid van resultaat	12
6.4 Eisen Hoofddienst 5	12
7 Service levels Hoofddienst 6: Rapporteren, verantwoorden en adviseren over	
beleid 13	
7.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 6	13
7.2 PI's.....	13
7.3 Meetbaarheid van resultaten.....	13
7.4 Eisen Hoofddienst 6	13
8 Service levels Hoofddienst 7: Productontwikkeling en Marketing.....	14
8.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 7	14
8.2 PI's.....	14
8.3 Meetbaarheid van resultaten.....	14
8.4 Eisen Hoofddienst 7	14

Inleiding

Algemeen

In deze Bijlage B3.2 (Service Level Agreement) van de Overeenkomst wordt beschreven welke Service Levels en bijbehorende Prestatie indicatoren ('PI's') van toepassing zijn op de Dienstverlening (beschreven in Bijlage 3.1 – Dienstenbeschrijving) die geboden wordt door Opdrachtnemer. Daarnaast bevat deze Bijlage kaders die bij deze Service Levels horen en eisen die voortvloeien uit deze kaders en waaraan Opdrachtnemer zich dient te conformeren.

Definities

De opgenomen definities, begrippen en afkortingen in de Raamovereenkomst, Voorwaarden en Bijlage B.2 – Begrippenlijst zijn onverkort van toepassing op deze Bijlage.

Voor een goede duiding van dit document, Bijlage B3.2 – Service Level Agreement, is het van belang om met name de volgende begrippen uit Bijlage B2 Begrippenlijst zorgvuldig te bestuderen: Prestatie indicatoren, Key Prestatie indicatoren, Minimumeisen en Uitvoeringsvoorwaarden.

Relevante andere documenten

De in deze Bijlage B3.2 - Service Level Agreement opgenomen Service Levels en Prestatie indicatoren zijn mede relevant voor de volgende onderwerpen:

Onderwerp	Samenvatting	Documentverwijzing
Bonus-malusregeling	De opvolging van Prestatie Indicatoren kan door Opdrachtgever gekoppeld worden aan een financiële bonus-malusregeling	Bijlage B3.7 – Dossier Financiële Afspraken, paragraaf 4.1
Verlengings-mogelijkheden	De wijze van opvolging (is er bijvoorbeeld sprake van een correcte en tijdige opvolging) van Prestatie indicatoren is mede relevant voor de vraag of Opdrachtgever wel of niet tot verlenging van de Overeenkomst overgaat.	Bijlage B3.3 – Governance en stuurmechanismen, paragraaf 3.1 Bijlage B – Concept Overeenkomst, artikel 4.5 & 4.6
Diensten	De Service Levels en Prestatie Indicatoren zijn onder meer bedoeld als meetbare indicatoren voor Opdrachtgever om te toetsen of Opdrachtnemer de verschillende Diensten goed uitvoert. Het aantal Prestatie Indicatoren verschilt per Hoofddienst. Enerzijds komt dit doordat diverse onderwerpen zijn opgenomen in de Eisen in Bijlage B3.1 - Dienstenbeschrijving, waarvoor volledige naleving geldt. Anderzijds verschilt de aard van de Hoofddiensten, met name in termen van operationele en meetbare aspecten, waardoor niet voor elk onderdeel een passende PI's kan worden geformuleerd. Het aantal PI's is dan ook geen maatstaf voor het belang van een Hoofddienst.	Bijlage B3.1 – Dienstenbeschrijving
Transitie	De definitieve Service Levels, Prestatie Indicatoren en bijbehorende stuurinstrumenten worden gedurende de Transitiefase vastgesteld door Opdrachtgever.	Bijlage B3.5 – Transitieplan

1 Generieke PI's voor dienstverlening

1.1 Eisen m.b.t. generieke PI's voor Dienstverlening

Onderstaande eisen hebben betrekking op generieke performance-indicatoren voor de dienstverlening.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.2.1	Gebruikerstevredenheidsmeting	Opdrachtnemer is verplicht om binnen alle onderdelen van de dienstverlening structureel klanttevredenheidsmetingen uit te voeren, met een sluitende en toetsbare methodologie. Opdrachtnemer richt een dashboard in waarin de resultaten van deze metingen worden weergegeven, inclusief trends, analyse en opvolging van ontvangen feedback. De opvolging van verbeterpunten wordt zichtbaar vastgelegd. Opdrachtnemer rapporteert periodiek aan Opdrachtgever over de uitkomsten en genomen acties. Opdrachtgever kan aan de resultaten van de gebruikerstevredenheidsmetingen een bonus- of malusregeling verbinden. Opdrachtnemer heeft de plicht om een opzet af te stemmen en te laten accorderen door Opdrachtgever voor een gebruikerstevredenheidsmeting waar minimaal de volgende momenten in de metingen opgenomen worden: • Afsluiten van een polis (positieve uitkomst aanvraag) • Afwijzen of pauzeren van een aanvraag (negatieve of geen uitkomst aanvraag) • Behandeling van een klacht (inclusief communicatie en afwikkeling) • Uitkering bij schade (schadeafhandeling) (Minimumeis)
3.2.2	Metten en monitoren van PI's	Opdrachtnemer heeft de plicht om de prestaties op alle PI's te meten en te monitoren en hiervoor een (zo 'geautomatiseerd' als mogelijk) systeem in te richten. (Minimumeis)
3.2.3	Ingangsmoment van alle PI's	Opdrachtnemer heeft de plicht om met zijn dienstverlening te voldoen aan de PI's per Hoofd- / Subdienst zoals vastgelegd in deze Bijlage B3.2 Service Level Agreement vanaf het moment dat de betreffende Hoofd- / Subdienst is geaccepteerd tijdens Transitie door Opdrachtgever conform de procedure zoals beschreven in Bijlage 3.5 Transitieplan, hoofdstuk 5. (Minimumeis)
3.2.4	Jaarlijkse evaluatie PI's	Alle PI's worden periodiek (ten minste één keer per jaar) geëvalueerd door Opdrachtnemer met Opdrachtgever in het Dienstenoverleg zoals beschreven in Bijlage 3.1 Dienstbeschrijving en waar nodig aangepast conform de Wijzigingsprocedure zoals beschreven in Bijlage 3.3. Governance. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.5	Opstellen en oplevering Service Level Rapportage	Opdrachtnemer heeft de plicht om maandelijks een Service Level Rapportage op te stellen over de daadwerkelijk geleverde prestaties op alle PI's over de voorgaande maand en deelt deze Service Level Rapportage uiterlijk vijf werkdagen na afloop van de voorgaande maand met Opdrachtgever. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.6	Analyse niet-behaalde PI's	Opdrachtnemer heeft de plicht om een analyse uit te voeren op niet-behaalde PI's over de voorgaande maand en deelt de analyse uiterlijk tien werkdagen na afloop van de voorgaande maand met Opdrachtgever. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.7	Bereikbaarheid van de servicedesk voor Opdrachtgever	Opdrachtnemer heeft de plicht om voor Opdrachtgever minimaal op werkdagen tussen 8.00 uur 's ochtends en 18.00 uur 's avonds (beschikbaarheidsvenster) telefonisch en via e-mail beschikbaar te zijn. (Minimumeis)
3.2.8	Bereikbaarheid van de servicedesk voor ekv-gebruikers	Opdrachtnemer heeft de plicht om voor ekv-gebruikers minimaal op werkdagen tussen 8.00 uur 's ochtends en 18.00 uur 's avonds (beschikbaarheidsvenster) telefonisch en via e-mail beschikbaar te zijn. (Minimumeis)

3.2.9	Beantwoordingstijd melding via e-mail of mogelijke selfservice voor ekv-gebruikers en Opdrachtgever	Opdrachtnemer heeft de plicht om wanneer een verzoek/vraag wordt ingediend op niet-telefonische wijze (bijv. via de e-mail of een online portaal) dit/deze in 80% van de gevallen binnen één werkdag te beantwoorden. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.10	Beschikbaarheid van het IT-systeem	Opdrachtnemer heeft de plicht om het IT-systeem voor Opdrachtgever minimaal op werkdagen tussen 8.00 uur 's ochtends en 18.00 uur 's avonds toegankelijk te maken voor Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft daarnaast de plicht om voor het IT-systeem een beschikbaarheidspercentage van 99% te verzorgen op basis van een 24/7-beschikbaarheidsvenster. Rekenvoorbeeld: Som van de duur van onbeschikbaarheid: 2 uur in 1 maand Berekening op basis van een 24/7-beschikbaarheidsvenster: 1 maand met totaal 30 dagen *24 uur = 720 uur Gerealiseerde beschikbaarheidspercentage = $(720-2)/720*100\% = 99,7\%$ Niet-beschikbaarheid als gevolg van onderhoud binnen de vastgestelde onderhoudsvensters valt hierbuiten. Onderhoud vindt zo veel mogelijk 's avonds of in het weekend plaats. (Minimumeis)
3.2.11	Aansprakelijkheid Opdrachtnemer	In gevallen waarin een derde partij, met onderliggende Diensten die zijn uitbesteed door Opdrachtnemer, niet in staat is om haar verplichtingen na te komen, zal Opdrachtnemer aansprakelijk worden gesteld voor enige schending van de Performance Indicatoren (PI's) die niet worden nagekomen en verband houden met verplichtingen van derden. (Minimumeis)
3.2.12	Bijwerken Dossier Afspraken Procedures (Bijlage D)	Opdrachtnemer heeft de plicht om Bijlage D – Dossier Afspraken Procedures minimaal twee keer per jaar te reviewen, bij te werken zodat deze volledig en juist is op basis van de actuele situatie, en als voorstel aan Opdrachtgever aan te bieden. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.13	Reactietijd escalatie	Opdrachtnemer heeft de plicht om bij escalaties zoals beschreven in paragraaf 9.1 van Bijlage 3.3 - Governance en Stuurmechanismen binnen één werkdag te reageren en met Opdrachtgever in contact te treden over hoe deze volgens het escalatiemechanisme te adresseren. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.14	Reactie klachten	Opdrachtnemer heeft de plicht om bij klachten vanuit ekv-gebruikers binnen één werkdag te reageren en met de betreffende ekv-gebruiker in contact te treden over hoe deze klacht te adresseren. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.15	Formulering PI's	Opdrachtnemer dient bij elke voorgestelde PI de indicator, norm c.q. prestatieniveau, eventuele bandbreedte, eventueel groeipad, meetmethode en meetfrequentie inzichtelijk te maken.

1.2 Eisen m.b.t. afspraken over PI's

Onderstaande eisen hebben betrekking op afspraken over Performance Indicatoren voor de Dienstverlening.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.2.16	PI's vaststellen tijdens Transitie	Tijdens de Transitie wordt de voorlopige lijst van PI's zoals door Opdrachtgever opgenomen in deze Bijlage B3.2 Service Level Agreement door Opdrachtgever gezamenlijk met Opdrachtnemer besproken en afgestemd. Daarnaast kunnen aanvullende PI's worden vastgesteld, bijvoorbeeld voor de doorlooptijd in de verwerking van de verschillende Instrumenten. Opdrachtgever behoudt het recht om tijdens de Transitie zelfstandig de definitieve lijst van PI's vast te stellen voor het eerste contractjaar. (Minimumeis)

3.2.17	PI's wijzigen gedurende looptijd van de Overeenkomst	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst heeft Opdrachtgever het recht om de lijst van PI's jaarlijks eenzijdig te wijzigen. Dit geldt ook voor PI's waarop de bonus-malusregeling van toepassing is. Dit biedt ruimte om in te spelen op externe en beleidsmatige ontwikkelingen binnen de ekv, zoals het aanpassen, vervangen of toevoegen van PI's indien deze niet langer wenselijk of haalbaar blijken. (Minimumeis)														
3.2.18	Maximaal aantal PI's	Om de reikwijdte van de SLA te begrenzen, wordt tijdens de Transitie het maximale aantal PI's door Opdrachtgever gezamenlijk met Opdrachtnemer besproken en afgestemd. Dit geldt ook voor de PI's waarop de bonus-malusregeling van toepassing is. Opdrachtgever behoudt het recht om tijdens de Transitie eenzijdig het maximale aantal PI's vast te stellen. (Minimumeis)														
3.2.19	PI's voor bonus-malusregeling vaststellen tijdens Transitie	Onderstaande tabel geeft een overzicht van de voorlopige lijst van PI's waarop de bonus-malusregeling van toepassing is. De onderwerpbepijning in de tweede kolom verwijst naar de identificatie van de betreffende PI in deze bijlage. In de kolom 'Beschrijving' wordt toegelicht hoe de bonus-malusregeling op de betreffende PI van toepassing is. Voor een verdere toelichting op de werking van de regeling wordt verwezen naar paragraaf 4.1 van Bijlage 3.7, Dossier Financiële Afspraken. (Minimumeis) Tijdens de Transitie wordt deze voorlopige lijst van PI's waarop de bonus-malusregeling van toepassing is zoals door Opdrachtgever opgenomen in onderstaande tabel, door Opdrachtgever gezamenlijk met Opdrachtnemer besproken en afgestemd. <table><tr><th>Onderwerp</th><th>Beschrijving</th></tr><tr><td>Gebruikerstevredenheidsmeting</td><td>Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.1 (Minimumeis)</td></tr><tr><td>'groene' transacties</td><td>Enkel bonus welke van toepassing is op Eis 3.2.27 (Minimumeis)</td></tr><tr><td>'mkb'-transacties</td><td>Enkel bonus welke van toepassing is op Eis 3.2.28 Minimumeis)</td></tr><tr><td>Tijd openen dossier na melding</td><td>Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.38 (Minimumeis)</td></tr><tr><td>Start opvolging (3.2.39)</td><td>Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.39 (Minimumeis)</td></tr><tr><td>Rapportering (3.2.40)</td><td>Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.40 (Minimumeis)</td></tr></table> Opdrachtgever behoudt het recht om tijdens de Transitie eenzijdig de definitieve lijst van PI's waarop de bonus-malusregeling van toepassing is, vast te stellen voor het eerste contractjaar. (Minimumeis)	Onderwerp	Beschrijving	Gebruikerstevredenheidsmeting	Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.1 (Minimumeis)	'groene' transacties	Enkel bonus welke van toepassing is op Eis 3.2.27 (Minimumeis)	'mkb'-transacties	Enkel bonus welke van toepassing is op Eis 3.2.28 Minimumeis)	Tijd openen dossier na melding	Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.38 (Minimumeis)	Start opvolging (3.2.39)	Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.39 (Minimumeis)	Rapportering (3.2.40)	Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.40 (Minimumeis)
Onderwerp	Beschrijving															
Gebruikerstevredenheidsmeting	Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.1 (Minimumeis)															
'groene' transacties	Enkel bonus welke van toepassing is op Eis 3.2.27 (Minimumeis)															
'mkb'-transacties	Enkel bonus welke van toepassing is op Eis 3.2.28 Minimumeis)															
Tijd openen dossier na melding	Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.38 (Minimumeis)															
Start opvolging (3.2.39)	Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.39 (Minimumeis)															
Rapportering (3.2.40)	Bonus en malus welke van toepassing is op Eis 3.2.40 (Minimumeis)															
3.2.20	PI's in Dossier Afspraken en Procedures	Opdrachtnemer heeft de plicht om (wijzigingen in) de PI's gedurende de looptijd van de Overeenkomst bij te houden in het Dossier Afspraken en Procedures. (Uitvoeringsvoorwaarde)														

2 Service Levels Hoofddienst 1: Initiële beoordeling en underwriting verzekeringsaanvragen

2.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 1

Het doel van deze Hoofddienst is om bij de initiële beoordeling zo zorgvuldig en efficiënt mogelijk te beoordelen of verzekeringsaanvragen behandeld kunnen worden. Dat betekent onder meer: correct en tijdig opstellen van een dossier en toetsen of aanvragen voldoen aan het vigerende beleid van Opdrachtgever. Bij underwriting is het doel om op grondige, efficiënte en gestructureerde wijze verzekeringsaanvragen te beoordelen en te structureren conform de verzekeringsvoorwaarden en vigerend beleid van Opdrachtgever.

Zie voor een nadere beschrijving Bijlage 3.1 Dienstenbeschrijving Hoofddienst 1.

2.2 PI's

Opdrachtgever stelt de volgende PI's voor:

1. **Aantal aanvragen van 'nieuwe' aspirant-verzekerden** proactief begeleid door Opdrachtnemer.
2. **Verbeteren doorlooptijd 'kredietcheck'** – versnellen van een 'eerste check' of dekking mogelijk is op een debiteur (o.b.v. financiële gronden).
3. **'Groene' transacties** – jaarlijkse groei aantal 'groene' transacties.
4. **'mkb'-transacties** – jaarlijkse groei aantal 'mkb'-transacties.
5. **Verbeteren doorlooptijd totale aanvraag reguliere ekv-instrumenten** – jaarlijkse efficiëntieslag waardoor doorlooptijden van verzekeringsaanvragen worden verkort.
6. **Verbeteren doorlooptijd totale aanvraag BZ-instrumenten** – jaarlijkse efficiëntieslag waardoor doorlooptijden van verzekeringsaanvragen worden verkort.
7. **'Score' kwaliteit voorstellen** die voorgelegd worden ter beslissing aan Opdrachtgever.

2.3 Meetbaarheid van het resultaat

De resultaten van deze Hoofddienst zijn meetbaar via vooraf vastgelegde definities en toetsingscriteria. De classificatie van transacties als 'groen' of 'mkb' is objectief vast te stellen op basis van erkende definities (zoals Groenlabel en mkb-criteria). Zowel de procesinspanningen als de uitkomsten zijn controleerbaar en kunnen worden gekoppeld aan een bonus-malusstructuur.

2.4 Eisen Hoofddienst 1

Onderstaande eisen hebben betrekking op Hoofddienst 1

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.2.21	Proactief opvolgen van aanvragen 'nieuwe' klanten	Opdrachtnemer heeft de plicht om een jaarlijkse groei te realiseren in het aantal aanvragen van 'nieuwe' aspirant-verzekerden (partijen met < 3 transacties in het verleden) die proactief ondersteund zijn met het doorlopen van het aanvraagproces. Opdrachtnemer heeft de plicht om een jaarlijkse groei van x% te realiseren in het aantal 'nieuwe' aspirant-verzekerden die proactief begeleid zijn. Opdrachtnemer stelt hiervoor een stappenplan/kader op dat door behandelaars gevolgd dient te worden (zie Dienstenbeschrijving Subdienst 1.1 Opstellen van Dossier) (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.22	Verbeteren doorlooptijd 'kredietcheck'	Opdrachtnemer heeft de plicht om de doorlooptijd van een eerste beoordeling op de kredietwaardigheid van een debiteur van aspirant-verzekerde met X% te verbeteren. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen gedurende de Transitiefase een redelijk nulmeetpunt en percentage af. Opdrachtnemer maakt daarbij jaarlijks kenbaar waarom hij niet eerder tot deze efficiëntieslag heeft kunnen overgaan, om zo strategisch handelen te voorkomen. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.23	'groene' transacties	Opdrachtnemer heeft de plicht om jaarlijks een groei te realiseren van X% in het aantal 'groene' transacties, waarbij de doelstelling en eventuele bonusstructuur door Opdrachtgever worden vastgesteld.

		(Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.24	'mkb'-transacties	Opdrachtnemer heeft de plicht om jaarlijks een groei te realiseren van X% in het aantal 'mkb'-transacties, waarbij de doelstelling en eventuele bonusstructuur door Opdrachtgever worden vastgesteld. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.25	Verbeteren doorlooptijd totale aanvraag reguliere ekv-instrumenten	Opdrachtnemer heeft de plicht om de doorlooptijd van verzekeringsaanvragen van reguliere ekv-trajecten (niet zijnde projectfinanciering) jaarlijks met X% te verbeteren. Hierbij wordt de tijd waarop Opdrachtnemer wacht op informatie vanuit aspirant-verzekerde niet meegerekend. (Uitvoeringsvoorwaarde) Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen gedurende de Transitiefase een redelijk nulmeetpunt en percentage af. Opdrachtnemer maakt daarbij jaarlijks kenbaar waarom hij niet eerder tot deze efficiëntieslag heeft kunnen overgaan, om zo strategisch handelen te voorkomen.
3.2.26	Verbeteren doorlooptijd totale aanvraag Instrumenten van het ministerie van Buitenlandse Zaken	Opdrachtnemer heeft de plicht om de doorlooptijd van verzekeringsaanvragen voor Instrumenten van het ministerie van Buitenlandse Zaken (niet zijnde projectfinanciering) jaarlijks met X% te verbeteren. Hierbij wordt de tijd waarop Opdrachtnemer wacht op informatie vanuit aspirant-verzekerde niet meegerekend. (Uitvoeringsvoorwaarde) Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen gedurende de Transitiefase een redelijk nulmeetpunt en percentage af. Opdrachtnemer maakt daarbij jaarlijks kenbaar waarom hij niet eerder tot deze efficiëntieslag heeft kunnen overgaan, om zo strategisch handelen te voorkomen.
3.2.27	Kwaliteit voorleggingen	Opdrachtnemer heeft de plicht om elk voorstel wat voorgelegd wordt aan Opdrachtgever te laten becijferen op kwaliteit (score 1 tot 10). Opdrachtnemer dient hierbij niet vaker dan vijf keer per jaar een score lager dan een 6 te verkrijgen op de kwaliteit van een verzekeringsvoorstel.

3 Service levels Hoofddienst 2: (Administratief) polisbeheer en monitoring lopende polissen

3.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 2

Het doel van deze Hoofddienst is het uitreiken van, beheren en monitoren (op zowel financieel als MVO-gebied) van dekkingsadviezen, dekkingstoezeggingen en polissen voor exportkredietverzekeringen, koersrisicoverzekeringen en investeringsverzekeringen die zijn verstrekt, en om alle relevante informatie te documenteren om de naleving van contractvoorwaarden en de tijdige betaling van premies te waarborgen.

Zie voor een nadere beschrijving Bijlage 3.1 Dienstenbeschrijving Hoofddienst 2.

3.2 PI's

Opdrachtgever stelt de volgende PI's voor:

1. **Premie-inningen** – % premie-inningen tijdig gefactureerd
2. **'Score' kwaliteit MVO monitoringstrajecten** – jaarlijkse score van opdrachtgever ten aanzien van monitoringstrajecten (inclusief rapportages aan Opdrachtgever).

3.3 Meetbaarheid van het resultaat

De meetbaarheid van deze Hoofddienst is procesmatig goed geborgd. De tijdige facturatie van premie-inningen is gekoppeld aan vaste termijnen en formats. Deze zijn achteraf toetsbaar via administratieve systemen.

3.4 Eisen Hoofddienst 2

Onderstaande eisen hebben betrekking op deze Hoofddienst.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.2.28	Premie-inningen	Opdrachtnemer heeft de plicht om ten minste 95% van de premie-inningen tijdig te factureren. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.29	Kwaliteit MVO monitoringstrajecten	Opdrachtnemer heeft de plicht om elk MVO monitoringstraject gedurende het jaar door Opdrachtgever te laten beoordelen op kwaliteit (score 1 tot 10). Opdrachtnemer dient hierbij niet vaker dan één keer per jaar een score lager dan een 6 te verkrijgen op de kwaliteit van een MVO monitoringstraject. (Uitvoeringsvoorwaarde)

4 Service levels Hoofddienst 3: Portefeuillebeheer en risicomanagement

4.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 3

Het beheren van de verzekeringsportefeuille heeft als doel om blootstelling aan risico's te beheersen en ondersteunt de financiële stabiliteit en beleidsconformiteit van de verzekeringsactiviteiten.

Deze Hoofddienst omvat het actief managen van de verzekeringsportefeuille en het systematisch beoordelen en beheren van de risico's. De Hoofddienst houdt enerzijds in dat de risico's inzichtelijk worden gemaakt en anderzijds dat er advisering omtrent de beheersing van deze risico's plaatsvindt.

Zie voor een nadere beschrijving Bijlage 3.1 Dienstenbeschrijving Hoofddienst 3.

4.2 PI's

Opdrachtgever stelt de volgende PI's voor:

1. **Modelactualisatie** – premie- en debiteurenrisicomodellen tijdig en volledig actualiseren
2. **Rapportering** – risicorapportages tijdig en volledig aangeleverd
3. **Adviesactualisatie** – landenadviezen en plafonds (CAR-adviezen) geactualiseerd

4.3 Meetbaarheid van resultaat

De resultaten zijn meetbaar via periodieke actualisatie van risicomodellen, rapportages en landenadviezen. Deze zijn gebonden aan vaste frequenties en formats en kunnen ex post worden gecontroleerd. De inhoudelijke kwaliteit van adviezen is minder goed objectief te beoordelen vanwege externe invloeden en beleidsmatige interpretatie. De nadruk ligt op consistentie, volledigheid en tijdigheid van de uitvoering.

4.4 Eisen Hoofddienst 3

Onderstaande eisen hebben betrekking op deze Dienst.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.2.30	Modelactualisatie	Opdrachtnemer heeft de plicht om alle premie- en debiteurenrisicomodellen jaarlijks te actualiseren, waarbij een ex-postcontrole plaatsvindt om de volledigheid van de updates te toetsen. Een bonus/malus wordt niet nodig geacht. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.31	Rapportering	Opdrachtnemer heeft de plicht om risicorapportages jaarlijks tijdig en volledig aan te leveren, conform de door Opdrachtgever vastgestelde eisen. Een bonus/malus wordt niet nodig geacht. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.32	Adviesactualisatie	Opdrachtnemer heeft de plicht om landenadviezen en plafonds (CAR-adviezen) per land minimaal eens per drie jaar (100%) te actualiseren en zo nodig eerder indien omstandigheden daartoe dwingen. Opdrachtnemer heeft de mogelijkheid om uitzonderingen toe te passen op de bovenstaande regel als het landen betreft waar Opdrachtgever een uitzondering biedt. Dit zou met name toezien op landen waar de verzekeringsportefeuille geen verplichtingen kent en/of geen zicht is op nieuwe verplichtingen vanuit Opdrachtgever. (Uitvoeringsvoorwaarde)

5 Service levels Hoofddienst 4: Schade en Recuperaties

5.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 4

Het doel van deze Hoofddienst is het voorkomen of beperken van schadevergoeding door het tijdig signaleren, beoordelen en opvolgen van schadedreiging, en het nemen van incassomaatregelen of andere risicosturende maatregelen conform de polisvoorwaarden en richtlijnen.

In deze Hoofddienst wordt onderscheid gemaakt worden tussen publieke debiteuren en private debiteuren. Bij publieke debiteuren wordt de schade afgehandeld via de zogenoemde Club van Parijs en bij private debiteuren voert de uitvoerder de risicosturing en schadebehandeling zelf uit.

Zie voor een nadere beschrijving Bijlage 3.1 Dienstenbeschrijving Hoofddienst 4.

5.2 PI's

Opdrachtgever stelt de volgende PI's voor:

1. **Tijdig openen dossier na schademelding** – openen van schadedossiers binnen X dagen na melding.
2. **Start opvolging** – opdrachtnemer deelt binnen een maand na een schademelding een onderbouwd voorstel met Opdrachtgever op welke wijze de schade kan worden voorkomen en/of gerecupereerd.
3. **Rapportering** – % schadedreigingen zijn volledig en tijdig opgenomen in de maandrapportages.
4. **Administratieve verwerking** – % van de schades binnen twee weken verwerkt in de polisadministratie en verwerken van uitkering binnen vastgestelde schadeafhandelingsstijd.

5.3 Meetbaarheid van resultaat

De inhoudelijke resultaten van deze Hoofddienst zijn pas op langere termijn zichtbaar, omdat schadegevallen vaak na afloop van de contractperiode optreden. Binnen de looptijd is het proces rondom schadeafhandeling en terugvordering goed meetbaar. Indicatoren zoals dossieropening, incasso-opvolging, correcte schadeverwerking en rapportage zijn toetsbaar via registratiesystemen. Voor terugvorderingen wordt onderscheid gemaakt tussen CvP- en niet-CvP-vorderingen, waarbij alleen de laatste meetbaar zijn op basis van uitvoerdersinzet.

5.4 Eisen Hoofddienst 4

Onderstaande eisen hebben betrekking op deze Hoofddienst.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.2.33	Tijd openen dossier na melding	Opdrachtnemer heeft de plicht om ten minste 80% van de schadedossiers binnen vijf dagen na melding te openen. Een bonus/malus wordt toepasselijk geacht. Opdrachtnemer kan een voorstel doen voor de eis bij deze PI. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.34	Start opvolging	Opdrachtnemer heeft de plicht om binnen een maand na een schademelding een concreet onderbouwd voorstel met Opdrachtgever te delen over hoe de schade wordt gerecupereerd / hoe verdere schade kan worden voorkomen. Een bonus/malus wordt toepasselijk geacht. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.35	Rapportering	Opdrachtnemer heeft de plicht om ten minste 90% van de schadedreigingen volledig en tijdig op te nemen in de maandrapportages. Een bonus/malus wordt toepasselijk geacht. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.36	Administratieve verwerking	Opdrachtnemer heeft de plicht om ten minste 80% van de schadegevallen binnen twee weken administratief te verwerken. Een bonus/malus wordt niet nodig geacht. Opdrachtnemer kan een voorstel doen voor de eis bij deze PI. (Uitvoeringsvoorwaarde)

6 Service levels Hoofddienst 5: Optreden in (inter-)nationale gremia

6.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 5

Het doel van deze Hoofddienst is het agenderen van nieuw internationaal beleid, het beïnvloeden van internationale besluitvorming relevant voor beleid Opdrachtgever, het uitwisselen van internationale best practices en het borgen van een *level playing field* voor het Nederlandse bedrijfsleven. Dit gebeurt door deelname aan internationale gremia, onder andere met het oog op het creëren en handhaven van een gelijkwaardig internationaal speelveld. Hierbij wordt beoogd de belangen van Opdrachtgever te behartigen bij multilaterale en bilaterale overleggen over exportkredietverzekeringen.

Deze Dienst omvat het voorbereiden, deelnemen aan en opvolgen van multilaterale en bilaterale overleggen binnen internationale gremia. Opdrachtnemer maakt deel uit van de Nederlandse delegatie, onder leiding van Opdrachtgever.

Daarnaast heeft deze Hoofddienst het doel om beleidsmatige ondersteuning te bieden door middel van voorbereiding van en deelname aan nationale gremia. Opdrachtnemer levert beleidsmatige en technische input, bereidt dossiers en rapportages voor en ondersteunt de besluitvorming in deze nationale gremia.

Zie voor een nadere beschrijving Bijlage 3.1 Dienstenbeschrijving Hoofddienst 5.

6.2 PI's

Opdrachtgever stelt de volgende PI's voor:

1. **Projectplan internationaal** – het opstellen (en uitvoeren) van een – vooraf geaccordeerd – projectplan op internationaal niveau.

6.3 Meetbaarheid van resultaat

De meetbaarheid van deze Hoofddienst is gebaseerd op de uitvoering van vooraf afgestemde plannen voor internationaal optreden en opvolging. Opdrachtnemer stelt jaarlijks een plan op waarin o.a. de beoogde internationale activiteiten, samenwerkingsverbanden en opvolgingsacties worden gespecificeerd. De beoordeling vindt plaats op basis van de mate waarin deze onderdelen conform afspraak zijn gerealiseerd. Doordat deze plannen vooraf in overleg met Opdrachtgever worden vastgesteld, zijn de resultaten achteraf objectief toetsbaar. Aangezien Opdrachtnemer zelf verantwoordelijk is voor het opstellen en afstemmen van het plan, is er geen noodzaak voor een aanvullende bonusstructuur.

6.4 Eisen Hoofddienst 5

Onderstaande eisen hebben betrekking op deze Hoofddienst.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.2.37	Projectplan internationaal	Opdrachtnemer heeft de plicht om jaarlijks een projectplan voor internationale opvolging op te stellen, in samenspraak met Opdrachtgever, en dit vooraf te laten accorderen en uit te voeren. Bij niet-naleving kan een malus worden toegepast. (Uitvoeringsvoorwaarde)

7 Service levels Hoofddienst 6: Rapporteren, verantwoorden en adviseren over beleid

7.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 6

Het doel is om transparantie te bieden en Opdrachtgever te ondersteunen bij de ontwikkeling van doeltreffend en doelmatig beleid, de verantwoording van beleid en het informeren van stakeholders door Opdrachtgever, en stakeholders tijdig gevraagd en ongevraagd van volledige informatie te voorzien.

Zie voor een nadere beschrijving Bijlage 3.1 Dienstenbeschrijving Hoofddienst 6.

7.2 PI's

Opdrachtgever stelt de volgende PI's voor:

1. % Rapportages (zowel intern naar Opdrachtgever als naar externe stakeholders, conform het vigerend beleid) tijdig en volledig aangeleverd.
2. **Reactietijd informatie:** reactietijd op het beschikbaar maken van informatie als gevolg van informatieverzoeken van Opdrachtgever.
3. **Klachten afhandeltijd:** klachten afgehandeld binnen afgesproken termijn.
4. **Reactietijd WOO-verzoeken:** reactietijd op het beschikbaar maken van de informatie benodigd voor WOO-verzoeken vanuit Opdrachtgever.
5. **Kennisniveau:** op peil houden van de kennis intern en bij Opdrachtgever.

7.3 Meetbaarheid van resultaten

De resultaten zijn meetbaar via afspraken over tijdigheid, volledigheid en beschikbaarheid van informatie. Rapportages en reactietijden zijn gekoppeld aan beleidskaders en kunnen ex post worden gecontroleerd via monitoring en registratie. De inhoudelijke kwaliteit van rapportages is moeilijker te beoordelen en afhankelijk van context en interpretatie. De focus ligt op naleving van verantwoordingsverplichtingen en het faciliteren van ex-postcontroles.

7.4 Eisen Hoofddienst 6

Onderstaande eisen hebben betrekking op deze Hoofddienst.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.2.38	Rapportering	Opdrachtnemer heeft de plicht om ten minste 90% van de interne en externe rapportages tijdig en volledig aan te leveren, waarbij een malus wordt toegepast bij niet-naleving. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.39	Reactietijd informatie	Opdrachtnemer heeft de plicht om binnen twee dagen te reageren op verzoeken om informatie van Opdrachtgever. Een malus wordt toepasselijk geacht. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.40	Klachten afhandeltijd	Opdrachtnemer heeft de plicht om klachten binnen de afgesproken termijn af te handelen. Bij overschrijding van 20% of 50% van de termijn wordt een malus toegepast. Opdrachtnemer kan een voorstel doen voor de eis bij deze PI. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.41	Reactietijd WOO-verzoeken	Opdrachtnemer heeft de plicht om binnen twee dagen te reageren op verzoeken om informatie voor WOO-verzoeken vanuit Opdrachtgever, waarbij een malus wordt toegepast bij niet-naleving. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.42	Kennisniveau	Opdrachtnemer heeft de plicht om het kennisniveau intern en bij Opdrachtgever op peil te houden, bijvoorbeeld door het organiseren van twee jaarlijkse trainingen. Hiervoor kan een bonus worden toegekend. Opdrachtnemer kan een voorstel doen voor de eis bij deze PI. (Uitvoeringsvoorwaarde)

8 Service levels Hoofddienst 7: Productontwikkeling en Marketing

8.1 Korte samenvatting doel Hoofddienst 7

Het doel van deze Hoofddienst is om de vraag naar de ekv te bedienen door het creëren van naams- en productbekendheid bij exporteurs en banken en door innovatie in het Instrumentarium te bevorderen, zodat het aansluit bij de veranderende behoeften van de markt binnen de kaders van vigerend beleid. Hieronder valt ook het ondersteunen bij de uitvoering van beleidsevaluaties die inzichten bieden in de werking van het Instrumentarium.

Zie voor een nadere beschrijving Bijlage 3.1 Dienstenbeschrijving Hoofddienst 7.

8.2 PI's

Opdrachtgever stelt de volgende PI's voor:

- 1 **Projectplan Producten** – aantal nieuwe of aangepaste Producten conform – vooraf geaccordeerd – projectplan geïmplementeerd.
- 2 **Projectplan marketing** – aantal marketingactiviteiten (events, campagnes) conform – vooraf geaccordeerd – projectplan geïmplementeerd. Dit projectplan is gericht op het promoten van de ekv en Nederlandse exporteurs.

8.3 Meetbaarheid van resultaten

De meetbaarheid van deze Hoofddienst is gebaseerd op de realisatie van vooraf afgestemde projectplannen. Opdrachtnemer stelt jaarlijks plannen op voor productontwikkeling, pilots en marketingactiviteiten. De uitvoering wordt beoordeeld op basis van de mate waarin de afgesproken onderdelen zijn gerealiseerd. Omdat de plannen vooraf worden afgestemd, zijn de resultaten achteraf toetsbaar. Omdat Opdrachtnemer het plan zelf opstelt en afstemt met Opdrachtgever, is er geen behoefte aan een bonusstructuur.

8.4 Eisen Hoofddienst 7

Onderstaande eisen hebben betrekking op deze Hoofddienst.

ID	Onderwerp	Beschrijving
3.2.43	Projectplan producten	Opdrachtnemer heeft de plicht om jaarlijks een projectplan voor productontwikkeling op te stellen en uit te voeren, bijvoorbeeld met als doelstelling twee nieuwe projecten per vijf jaar. Bij niet-naleving wordt een malus toegepast. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.44	Projectplan marketing	Opdrachtnemer heeft de plicht om jaarlijks een projectplan voor marketingactiviteiten op te stellen, uit te voeren en internationaal te promoten, met doelstellingen zoals het aantal clicks, benaderde partijen, 'groene' of 'mkb'-klanten, nieuwe contacten en conversiepercentages. Specifiek voor het mkb vindt Opdrachtgever het van belang dat Opdrachtnemer in zijn projectplan inzichtelijk maakt welke proactieve strategie hij hanteert voor het vergroten van mkb-bereik en op welke wijze hij de toegang voor mkb-exporteurs tot ekv wil bevorderen/vereenvoudigen. Opdrachtgever ziet het als een speerpunt van Opdrachtgever om de naamsbekendheid van het Instrumentarium te vergroten bij potentiële (afnemers van) Nederlandse exporteurs. Dit dient aan te sluiten bij de Team NL-approach, die nauwe afstemming met Opdrachtgever, het postennetwerk van het ministerie van Buitenlandse Zaken (ambassades en consulaten) en andere organisaties, zoals FMO, RVO en Invest International vergt. (Uitvoeringsvoorwaarde) Bij niet-naleving wordt een malus toegepast. (Uitvoeringsvoorwaarde)
3.2.45	Team NL / één loket	Opdrachtnemer organiseert per jaar een aantal events voor ekv-gebruikers samen met andere uitvoeringsorganisaties (o.a. Invest International, RVO, ambassades). (Uitvoeringsvoorwaarde).