

Bindende afspraken over kwaliteit dienst- of productverlening

Overheden ontdekken Service Level Agreement

In de ict-branch is een Service Level Agreement al enkele jaren goed gebruik. Stilaan ontdekken ook overheidsinstan- ties deze verbinten- nis, waarin de kwaliteitsnorm van een dienst of product op papier wordt gezet zodat de geleverde prestatie kan worden gemeten.

Het is wel raadzaam om zogenaamde prestatie-indicatoren in een SLA op te nemen.

Het verschil tussen een Service Level Agreement en een gewone dienstverleningsovereenkomst schuilt in de component niveau. Welke kwaliteit verbinden afnemer en dienstverlener aan een product of service en hoe zetten ze dat op schrift? 'Als gebruiker koop je als het ware een garantie voor een bepaald niveau in', vat Nico Keijser van Keijser Consultancy de kern van een SLA samen.

In een SLA laten partijen een bepaalde kwaliteit van dienst- of product- verlening opnemen. Een leverancier verplicht zich tot het leveren van die kwaliteit, een gebruiker tot afname

> **Nico Keijser: 'Een SLA kun je heel breed toepassen. Voor alles eigenlijik.'**



van die kwaliteit tegen betaling. 'Als klant wil je een resultaatverbintenis. Daarin leg je vast dat een bepaald resultaat zal worden bereikt', legt Keijser uit. 'Een leverancier kan zich met zo'n resultaatverbintenis

onderscheiden van andere leveranciers, maar zal eerder een inspanningsverbintenis willen laten opnemen. Dat is een overeenkomst waarbij hij zich verplicht tot het leveren van een bepaalde inspanning zonder te worden afgerekend op het resultaat.'

De ict-branch werkt al enkele jaren volop met deze specifieke vorm van overeenkomst. Voorbeelden zijn het laten vastleggen van de minimum-snelheid van de pc van kantoormede- werkers en van de maximum-tijd die staat voor het verhelpen van proble-

helpen, dan kan de klant hem op die twee uur afrekenen.'

Schers en Keijser volgen de ontwikkeling van SLA's in eigen land op de voet. Samen verzorgt het tweetal met regelmaat workshops over dit onderwerp, dat ook heel voorzichtig begint door te dringen tot andere sectoren dan de ict. 'Met name bij overheden valt een sterk toenemende belangstelling voor SLA's te bespeuren', merkt Keijser. 'Daar is het absoluut een hot item. De overheid moet steeds meer afsnaken en dus diensten uitbesteden. Maar ze wil wel een bepaalde kwaliteit van die uitbesteede diensten.'

Een SLA kent vele varianten en is zowel voor intern als extern gebruik. 'Een SLA kun je heel breed toepassen. Voor schoonmaak, catering, groen- voorziening, beveiliging... Voor alles eigenlijik', zegt Keijser.

Cruciaal in het hele SLA-verhaal is om gemaakte afspraken duidelijk te omschrijven, zodat er later geen mis- verstanden en eventuele verwijten over en weer ontstaan. Ook een grondige evaluatie op reguliere basis is een must.

Om controles goed uit te kunnen voeren, is het raadzaam om zogenaamde prestatie-indicatoren in een SLA op te nemen. Bij deze meetinstrumenten moet worden gedacht aan continuïteit, responstijden, betrouwbaarheid en beschikbaarheid. Schers: 'Hoeveel uur kan een receptionist aan de balie van een ziekenhuis zitten? Neem je genoeg met negentig procent beschikbaarheid of wil je 24 uur per dag en zeven dagen in de week



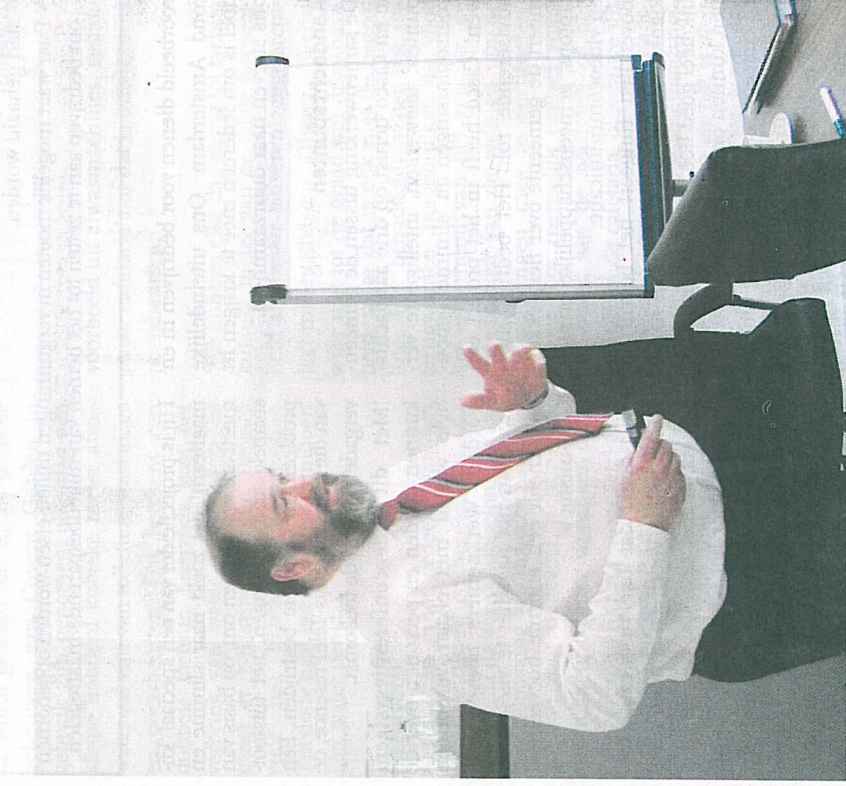
Foto's HLP

iemand aan de balie hebben? En stuurt een professioneel secretarise- bureau een ervaren iemand of een stagiaire naar een bedrijf dat een secreta- resse zoekt? Met dat soort zaken moet je rekening houden.'

Het is echter lastig om alles tot in de puntjes zwaart op wit te krijgen. 'Soms is het moeilijk om iets te meten', aldus Schers. 'Neem het eten in een verpleeghuis. Over smaak valt te twisten. Wat de een lekker vindt, vindt een ander niet lekker. Hoe meet je dan het resultaat af? Bovendien heb je in zo'n instelling te maken met de steeds veranderende samenstelling van cliënten.'

Frank Buschmann

> **Hans Schers: 'Je legt normen keihard vast. Die normen moet je meten.'**



> **In een SLA kun je bijvoorbeeld in percentages laten opnemen wat de beschikbaarheid is van een receptionist aan de balie.**

Maar hoe complex de praktijk soms ook kan zijn, uiteindelijk wil een afnemer in een SLA altijd de keus hebben. Schers: 'Tenslotte wil hij de kosten beheersen en een kwaliteitswaarborg hebben.'