

HR Dienstencatalogus SSC

Versie	1.1
Datum	19 maart 2015
Project eigenaar	
Auteurs	Marcella Rijkschroeff (Zwolle) Connie Hesse (Kampen) Herman Bruins (Kampen) Marijke Kamphuis (Overijssel) Ellen Tolsma (Overijssel) Herwin Kamp (Overijssel) André Harsevoort (SSC) Arjan Kats (SSC)

Voorwoord

Dit is de dienstverleningsovereenkomst tussen het SSC/PSA en de partnerorganisaties Kampen, Zwolle en Overijssel. Hierin tref je een beschrijving aan van de diensten die het servicecentrum op het gebied van HR-Services uitvoert. De diensten van HR worden verricht door verschillende disciplines binnen HR, te weten; HR adviseurs, HR beleidsadviseurs (samengevat onder HR), SSC/PSA (PSA) en eventueel de lijnmanager. Daar waar er in deze hoofdprocessen werkzaamheden of acties (moeten) worden uitgevoerd door anderen binnen de partnerorganisaties, staan deze ook beschreven.

Allereerst wordt een algemene beschrijving gegeven van het dienstverleningsproces van de PSA. Vervolgens wordt per hoofdthema geduid bij welke afdeling de verantwoordelijkheid voor de verschillende activiteiten ligt. Ten slotte worden de KPI's gegeven op basis waarvan de demand managers de PSA kunnen besturen. De diensten zijn beschreven aan de hand van 11 hoofdthema's:

1. Strategie- en organisatie ontwikkeling
2. Arbeidsvoorwaarden
3. Arbeid & Zorg
4. Instroom
5. Uitstroom
6. Professionele mobiliteit
7. Opleidingen
8. Communicatie
9. Accounting & Kwaliteit
10. Informatievoorziening
11. Vervoersregeling woon-werk

Bij het uitvoeren van haar dienstverlening is HR afhankelijk van zowel interne als externe partijen (bijvoorbeeld Raet of arbodienst). De activiteiten van deze partijen zijn niet meegenomen in de omschrijvingen van de dienstverlening.

De uitvoering van de dienstverlening door SSC/PSA vindt plaats in lijn met ambities die zijn weergegeven in de visie en missie.

Visie

De PSA richt zich op de ontwikkeling van effectieve instrumenten om de HR processen te verkorten en te versnellen en de kwaliteit van de dienstverlening te vergroten. Dit stelt haar klanten in staat zich volledig te richten op hun primaire taken. De PSA beoogt zich te ontwikkelen tot een spilfunctie binnen het HR domein voor de partners van het SSC.

Missie

De PSA is verantwoordelijk voor een foutloze HR-administratie en zorgt voor een correcte verloning. De PSA ondersteunt de in-, door- en uitstroom processen en is de vraagbaak voor HR-gerelateerde zaken en levert volgens de afgesproken afhandeltijden.

De PSA streeft naar tevreden klanten, deze zijn: medewerkers, managers, HR-collega's en overige professionals.

Kerncompetenties

De missie van de PSA wordt ondersteund door de volgende kerncompetenties:

- Betrouwbaar
- Deskundig
- Servicegericht
- Inventief

Zoals in de missie is verwoord, streeft de PSA naar tevreden klanten. De tijdigheidsnormen die in dit document (en het bijgevoegde overzicht met servicenormen) zijn gegeven, beperken de maximale periode die de PSA heeft als het gaat om de uitvoering van de dienstverlening. Uiteraard wordt geprobeerd om zaken eerder af te handelen. Dit geldt met name bij telefonisch contact van de Servicedesk. Verder laten deze maximale afhandeltijden onverlet dat op verzoek van de partnerorganisaties activiteiten in een kortere termijn worden afgehandeld, met name wanneer deze belangrijk en acuut zijn. Voor self service mutaties geldt dat de werkvoorraad in Youforce elke twee dagen wordt weggewerkt, zodat formulieren die worden teruggestuurd (bijvoorbeeld vanwege ontbrekende gegevens of bijlagen) niet onnodig lang bij de PSA liggen.

De normen die aan de PSA worden gesteld, hebben de randvoorwaarde dat input tijdig en correct wordt aangeleverd. Als dit niet het geval is, wordt de norm gehanteerd vanaf het moment dat de input correct is aangeleverd bij de PSA. Verder worden handmatige en self service mutaties die zijn aangeleverd voor de data die zijn vastgelegd in de jaarkalender verwerkt in de eerstvolgende salarisbetaling.

Ten slotte is er de principe afspraak dat de klant altijd is geïnformeerd bij wijzigingen in de salarisbetaling. Dit kan zijn door berichtgeving over de cao, regelingen of op individuele basis door PSA of HR. Bij bijzonderheden (zoals fouten in de salarisverwerking, loonbeslagen, etc.) worden leidinggevenden geïnformeerd.

Inhoud

Inleiding	5
1. STRATEGIE- EN ORGANISATIEONTWIKKELING	6
1.1 Organisatie ontwikkeling.....	6
1.2 Uitvoering Sociaal Statuut / Sociaal Plan	6
1.3 Medezeggenschap Adviestrajecten	7
1.4 HR Beleid	7
2. ARBEIDSVOORWAARDEN	8
2.1 Arbeidsvoorwaarden en rechtspositie regelingen	8
2.2 Beloning (variabel, vast, extra rewards).....	8
2.3 Functiehuis en functiewaardering.....	8
2.4 Pensioenen en verzekeringen	9
3. ARBEID EN ZORG	10
3.1 Verzuim.....	10
4. INSTROOM.....	11
4.1 Werving & selectie	11
4.2 Indiensttreding (incl. stagiair(e)s).....	11
4.3 Inhuur	11
5. UITSTROOM.....	12
5.1 Ontslag.....	12
5.2 Vrijwillig vertrek, w.o. pensioen.....	12
5.3 Afloop tijdelijke arbeidsovereenkomst	12
5.4 Overlijden	13
6. Performance management	14
6.1 Performance management	14
7. OPLEIDINGEN.....	15
7.1 Ondersteuning concern opleidingen.....	15
7.2 Ondersteuning Insights Discovery.....	15
8. COMMUNICATIE.....	16
8.1 Communicatie	16
8.2 Aanspreekpunt voor derde partijen.....	16
9. ACCOUNTING & KWALITEIT.....	17
9.1 Administratie	17
9.2 Informatievoorziening (kwantitatief).....	17
10. INFORMATIEVOORZIENING	18
10.1 Algemeen.....	18
11. VERVOERSREGELING WOON-WERK	19
11.1 Algemeen.....	19

12. KPI's	20
Bijlage 1	21

Inleiding

De PSA-processen worden uitgevoerd door de gelijknamige afdeling van het SSC. De afdeling HR Services bestaat uit de afdelingen:

- HR Servicedesk
- HR-Backoffice
- Mobiliteit
- Organisatie- en managementinformatie
- Functioneel Beheer

De verschillende afdelingen zijn verantwoordelijk voor de volgende activiteiten:

HR Service Desk

De HR Service Desk (SD) heeft als taak het registreren van alle binnenkomende calls, waaronder vragen van medewerkers en incidentele personeelsmutaties. Elk vraag/verzoek wordt omgezet in een call in één van de drie SD-systemen (TopDesk). Inkomende verzoeken of vragen die niet 1e lijns kunnen worden afgedaan, worden doorgezet naar de andere teams

Momenteel geldt een service-window van 09:00 tot 17:00 uur. De Servicedesk is telefonisch bereikbaar tussen 09.00 en 13.00 uur en 24x7 per mail en TopDesk.

HR Backoffice

De Back Office (BO) verwerkt alle wijzigingen die moeten worden gemuteerd in Youforce (en Beaufort) en regelt alle benodigde documenten, persoonlijke bestanden en correspondentie. De BO is momenteel verdeeld in drie teams met twee lagen op basis van de herkomst uit de partnerorganisaties en complexiteit van de salarismutaties.

Daarnaast draagt de BO zorg voor de uiteindelijke salarisverwerking in de Raet (Back-end) systemen. De HR-adviseur van de partners hebben een directe lijn naar het BO-team voor meer informatie. Zij hebben ook overleg met hen voor de uitvoering van complexe mutaties.

De Back Office is zelf verantwoordelijk voor de controle van de resultaten en producten uit de salarisverwerking. Daarnaast ligt hier het beheer van verschillende HR-(maatwerk)brieven. De output van de salarissen bij Raet wordt financieel verwerkt door de afdelingen Financiën bij de partners. De BO is verantwoordelijk voor de maandelijkse levering van de loonjournaalposten, de berekening en afdracht van de loonheffing, sociale lasten en pensioenpremies.

Mobiliteit

Het team Mobiliteit voert het beheer van proces van opleidingen en werving/selectie uit voor twee van de drie partners. Voor één partner vind binnen dit team de inhuur van uitzendkrachten en payroll medewerkers plaats.

Opleidingenondersteuning

De klantorganisaties kunnen, ieder vanuit hun eigen opleidingsbehoefte, een opleidingsaanbod verzorgen voor haar medewerkers. De organisatie en planning daarvan wordt geregeld en uitgevoerd door het SSC. Het beheer en plannen van de trainingen en opleidingen vinden plaats in CoachView. Dit betreft overigens de concernopleidingen; de maatwerkopleidingen (vorming, ontwikkeling en andere persoonlijke ontwikkelpaden) vinden buiten CoachView en SSC/PSA plaats.

Ondersteuning Uitzendkrachten

De PSA draagt zorg voor correspondentie en verwerking in personeelsinformatiesysteem van uitzendkrachten. Bij het inhuurproces zorgt de PSA voor het uitzetten van inhuurverzoeken / verlengingen bij de leverancier en treedt op als contactpersoon voor leverancier en levert een bijdrage aan (evaluatie van) contractbeheer

Werving en Selectieondersteuning

De PSA ondersteunt het Werving & Selectiedossier door middel van acties in de W&S- applicatie: het opvoeren en publiceren van de vacaturetekst, het instellen van de parameters en het overdragen aan de vacature eigenaar

Organisatie en Managementinformatie

Het team Organisatie en Managementinformatie draagt met name zorg voor standaard en niet standaardrapportages over HR-data

Functioneel Beheer

Het team Functioneel Beheer (FB) is verantwoordelijk voor alle activiteiten die verband houden met de HR-ICT-toepassingen, met name de Raet systemen. Daarnaast heeft het team een ondersteunde en uitvoerende rol bij de (nieuwe) projecten. Het team biedt ondersteuning aan de gebruikers (medewerkers en leidinggevenden) en de professionals.

1. STRATEGIE- EN ORGANISATIEONTWIKKELING

1.1 Organisatie ontwikkeling

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adviseren en mede-vaststellen organisatiedoelstellingen en prestatiedoelstellingen 2. Adviseren bij formuleren ontwikkelafspraken op teamniveau 3. Organiseren communicatie 4. Briefsjablonen aanleveren 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Afstemmen, inrichten en onderhouden (nieuwe) organisatiestructuur in het Personeelsinformatiesysteem, plaatsen en verplaatsen van medewerkers 2. Correspondentie naar medewerkers o.b.v. briefsjablonen van HR 3. Input voor communicatie (managementinformatie) 4. Beheer masterdatasheet + rapportages 5. Berekening WW i.h.k.v eigen risico dragerschap 	<p>5 werkdagen na aanlevering mutaties</p> <p>2 werkdagen na aanlevering briefsjablonen en mutaties</p> <p>-</p> <p>Rapportages: 2 werkdagen na aanvraag o.b.v. actuele stand masterdatasheet</p> <p>Individueel: 2 werkdagen na aanvraag</p> <p>Collectief (bij reorganisatie): per case te bepalen</p>	<p>PSA</p> <p>Small change < 100 uur: standaard</p> <p>Major change > 100 uur: meerwerk¹</p> <p>Kampen neemt 2-5 niet af</p>

1. STRATEGIE- EN ORGANISATIEONTWIKKELING

1.2 Uitvoering Sociaal Statuut / Sociaal Plan

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informeren van het Management over toepassen SP 2. Adviseren en toetsing correcte toepassing Sociaal Plan 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ondersteunen en uitvoeren van administratieve afhandeling van een adviesaanvraag (opstellen correspondentie, uitvoer berekeningen, afhandeling dienstverband, etc.) 2. Houden van toezicht op een correcte toepassing van het Sociaal Plan 3. Advisering t.a.v. uitvoering 	<p>Correspondentie: 2 werkdagen na aanlevering briefsjablonen en evt. mutaties</p> <p>Berekeningen: 2 werkdagen na aanvraag</p> <p>Mutaties: EVSB²</p> <p>-</p> <p>-</p>	PSA

¹ Bepalen small change / major change o.b.v. voorcalculatie (projectplan)

² Waar in dit document onder de normafspraken wordt gesproken van EVSB, wordt bedoeld de eerst volgende salaris betaling per wanneer de mutatie moet zijn geëffectueerd. Mutaties uiterlijk de 5^e van de maand correct en volledig ontvangen door de PSA worden tijdig verwerkt.

1. STRATEGIE- EN ORGANISATIEONTWIKKELING

1.3 Medezeggenschap Adviestrajecten

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificeren van de aanleiding, noodzaak en legitimatie van voorgenomen besluit 2. Identificeren van de te anticiperen sociale (niet-juridische) personele impact bij inventarisatie verandertraject (outsourcing, insourcing, reductie, etc.) - Zie voorts: In- en uitstroom 3. Managen van de projecten bij totstandkoming inhoud adviesaanvraag, gesprekstraining management, aanzeggingen en begeleiding 4. Bewaken van de processen, monitoren van de afwikkeling ontslag (uitvoer Sociaal Plan) 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ondersteunen en uitvoeren van administratieve afhandeling van de adviesaanvraag (opstellen correspondentie, uitvoer berekeningen, afhandeling dienstverband, etc.) 	Correspondentie: 2 werkdagen na aanlevering briefsjablonen en evt. mutaties Berekeningen: 2 werkdagen na aanvraag Mutaties: EVSB	PSA Small change <100 uur: standaard Major change >100 uur: meerwerk ³

1. STRATEGIE- EN ORGANISATIEONTWIKKELING

1.4 HR Beleid

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Ontwikkelen van helder en smart geformuleerd beleid binnen wettelijke en maatschappelijke kaders 2. Implementeren en fine tunen van beleid 3. Geven van feedback over effecten van ingevoerd beleid naar management 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Doorvoeren van beleidswijzigingen met impact op dienstverlening PSA 	Per case te bepalen	PSA Small change <100 uur: standaard Major change >100 uur: meerwerk ²

³ Bepalen small change / major change o.b.v. voorcalculatie (projectplan)

2. ARBEIDSVOORWAARDEN

2.1 Arbeidsvoorwaarden en rechtspositie regelingen

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informatieverstrekking CAO 2. Toetsen van een correcte toepassing CAO 3. Vervullen van de intermediairrol naar IPO / VNG rondom complexe CAO-vraagstukken 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Informeren/ adviseren van individuele complexe beloningssituaties 2. Toezien op wettelijke, CAO en organisatiekaders (incl. lokale regelingen) in de uitvoering. Eventueel onrechtmatige situaties worden gesignaleerd naar demand manager 3. Uitvoeren van individuele aanpassingen als gevolg van een wijziging die van invloed is op een regeling vanuit de cao 4. Ondersteunen en uitvoeren centrale projecten voor collectieve aanpassingen die voortvloeien uit de regelingen in de CAO (variabele beloning, CAO verhogingen, etc.) 5. Beheren en inrichten personeelsinformatiesysteem voor uitvoering van regelingen die voortvloeien uit de CAO 	<p>2 werkdagen na aanvraag Signalering: 10 werkdagen na wijziging kaders EVSB</p> <p>Per case te bepalen</p> <p>Per case te bepalen</p>	PSA

2. ARBEIDSVOORWAARDEN

2.2 Beloning (variabel, vast, extra rewards)

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Begeleiden van processen en het bewaken van de toepassing variabele beloningsregelingen / -afspraken 2. Ontwikkelen van Beloningsbeleid 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Signaleren en uitvoeren van individuele aanpassingen als gevolg van een wijziging die van invloed is op een beloningsregeling c.q. beloningsafpraak (functiewijziging, incidentele bonus, etc.) 2. Advisering t.a.v. uitvoering 	<p>EVSB</p> <p>Per case te bepalen</p>	PSA

2. ARBEIDSVOORWAARDEN

2.3 Functiehuis en functiewaardering

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adviseren bij plaatsing in bestaande functie- en beloningsstructuur 2. Adviseren bij (her)definiëren van (concept) functie-inhoud 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Administreren consequenties functiewaardering 	EVSB	PSA

2. ARBEIDSVOORWAARDEN

2.4 Pensioenen en verzekeringen

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Vervullen van de intermediairrol rondom pensioen- en verzekeringsvraagstukken 2. Organisatie ABP spreekuur		HR
1. Zorgdragen voor aanlevering inkomensgegevens t.b.v. pensioenopbouw 2. Beheren van afwijkende pensioenregelingen 3. Advisering en signalering n.a.v. toepassing wijzigingen in de regelgeving	Binnen de door ABP gestelde termijn - Tijdig voor de ingangsdatum nieuwe regelgeving	PSA

3. ARBEID EN ZORG

3.1 Verzuim

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adviseren van het management met betrekking tot Wet Verbetering Poortwachter (WVP), overige wettelijke regelingen in relatie tot arbeidsgeschiktheid en re-integratieadvies 2. Ondersteunen van re-integratiegesprekken met medewerker en manager 3. Begeleiden van (regelmatige) Sociaal Medisch Team-overleggen + het bewaken van de voortgang 4. Analyseren van verzuimgegevens en adviseren met betrekking tot (terugkomende) pieken en dalen in verzuimgedrag binnen teams op maand- en/of jaarniveau 5. Analyseren van verzuimgegevens en advies met betrekking tot (terugkomende) pieken en dalen in verzuimgedrag bij individuele verzuimdossiers 6. Controleren (steekproefsgewijze/ 1x per jaar) op kwaliteit verzuimdossiers 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Beheren, onderhouden en ontsluiten van de verzuimapplicatie voor zowel het WVP deel als het interventionist deel 2. Ondersteunen en administratieve afhandeling bij uitvoering WVP als gevolg van langdurige arbeidsongeschiktheid (inhouding 2e ziektejaar, stopzetten vergoedingen, verwerking WIA, etc.) 3. Ondersteunen en administratieve afhandeling bij zwangerschaps- en bevallingsverlof 4. Ondersteunen en administratieve afhandeling bij verlof als gevolg van Wet Arbeid en Zorg 5. Ondersteunen bij de financiële afwikkeling van WAZO vergoedingen door het UWV 	<p>Dagelijks gegevens uitwisseling met UWV</p> <p>Binnen de door de WVP en lokaal beleid gestelde termijnen</p> <p>EVSb</p> <p>EVSb</p> <p>Elke 3^e week van de maand worden relevante gegevens aangeleverd aan de fin. adm.</p>	PSA

4. INSTROOM		
4.1 Werving & selectie		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Adviseren bij het vaststellen van het wervingsprofiel en arbeidsvoorwaarden 2. Definiëren van voorwaarden met betrekking tot indiensttredings- en ontwikkelassessment 3. Bewaken uitvoering boventalligenronde 4. Bespreken assessment rapportage → aanbeveling		HR
1. Aanleveren vacature informatie bij PSA 2. Afhandelen digitaal Werving & Selectiedossier in de applicatie		Vacature eigenaar
1. Beheren, onderhouden en ontsluiten van de Werving & Selectie applicatie 2. Starten van het Werving & Selectiedossier in de applicatie: het opvoeren en publiceren van de vacaturetekst, het instellen van de parameters en het overdragen aan de vacature eigenaar	- Plaatsing vacature: 2 werkdagen	PSA

4. INSTROOM		
4.2 Indiensttreding (incl. stagiair(e)s)		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Coördineren - vormgeven van HR deel van het introductieprogramma van nieuwe medewerkers en managers		HR
1. Zorgdragen voor correspondentie en verwerking in personeelsinformatiesysteem 2. Introductie voor leidinggevenden / medewerkers m.b.t. personele systemen 3. Ondersteuning introductieprogramma voor medewerkers (ambtseed)	Correspondentie: 2 werkdagen Mutatie: EVSB Introductie systemen op (individuele) afspraak Op afspraak	PSA Op projectmatige basis: o.b.v. projectafpraak

4. INSTROOM		
4.3 Inhuur		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Advisering t.a.v. capaciteitsinzet		HR
1. Uitzetten van inhuurverzoeken / verlengingen voor uitzendkrachten bij de leverancier 2. Zorgdragen voor correspondentie en verwerking in personeelsinformatiesysteem 3. Contactpersoon voor leverancier 4. Levert bijdrage aan contractbeheer	2 werkdagen na aanvraag 5 werkdagen na aanlevering - -	PSA 1, 3, 4: ingericht voor Overijssel; 2 voor Zwolle en Overijssel; Kampen gaat nog aansluiten

5. UITSTROOM		
5.1 Ontslag		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Adviseren bij dossieropbouw en -controle 2. Voeren van (mede) gesprekken met betrokken medewerker en manager 3. Fungeren van intermediair voor (in-/externe) juridische adviseurs werkgever en werknemer 4. Adviseren bij afwikkeling ontslag (bevestiging ontslag, van toepassing zijnde bedingen, getuigschrift) 5. Houden van toezicht op juiste afwikkeling door PSA (regelingen en rechten gerelateerd aan loondienst)		HR
1. Afwikkelen checklist uitdienst		Lijnmanagement
1. Verzorgen van correspondentie en registratie in personeelsinformatiesysteem 2. Uitvoeren van de uitdiensttreding en eindafrekening	Correspondentie: 5 werkdagen Mutatie: EVSB De salarisbetaling volgend op de maand van uitdiensttreding	PSA

5. UITSTROOM		
5.2 Vrijwillig vertrek, w.o. pensioen		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Adviseren bij opzegging werknemer, toezicht op juiste toepassing opzegtermijn 2. Adviseren bij afwikkeling ontslag (bevestiging ontslag, van toepassing zijnde bedingen, getuigschrift, checklist uitdiensters) 3. Houden van toezicht op juiste afwikkeling complexe dossiers door PSA (regelingen en rechten gerelateerd aan loondienst)		HR
1. Verzorgen van correspondentie en registratie in personeelsinformatiesysteem 2. Uitvoeren van de uitdiensttreding en eindafrekening	Correspondentie: 5 werkdagen Mutatie: EVSB De salarisbetaling volgend op de maand van uitdiensttreding	PSA

5. UITSTROOM		
5.3 Afloop tijdelijke arbeidsovereenkomst		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Advies bij besluitvorming wel/geen verlenging aflopende contracten 2. Houden van toezicht op juiste afwikkeling complexe dossiers door PSA (regelingen en rechten gerelateerd aan loondienst)		HR
1. Signaleren aflopende arbeidsovereenkomst, verzorgen van correspondentie en registratie in personeelsinformatiesysteem 2. Uitvoeren van de uitdiensttreding en eindafrekening	Signalering: maandelijks 3 maanden in de toekomst Correspondentie: 5 werkdagen Mutatie: EVSB De salarisbetaling volgend op de maand van uitdiensttreding	PSA

5. UITSTROOM

5.4 Overlijden

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Houden van toezicht op juiste toepassing van overlijdensprotocol en ondersteunt daarbij 2. Adviseren bij afwikkeling einde dienstverband 3. Houden van toezicht op juiste afwikkeling door PSA		HR
1. Uitvoering geven aan de relevante onderdelen van de checklist overlijden 2. Verzorgen van correspondentie en registratie in het personeelsinformatiesysteem 3. Uitvoeren van de bijzondere uitdiensttreding en eindafrekening	Direct Correspondentie: 2 werkdagen Mutatie: 2 werkdagen De salarisbetaling volgend op de maand van overlijden	PSA

6. Performance management

6.1 Performance management

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Adviseren en procesbegeleiding met betrekking tot personele jaarcyclus en loopbaanontwikkeling		HR
1. Beheren, onderhouden en ontsluiten van de Personele Jaarcyclus applicatie	Zie bijlage 2 (jaarkalender)	PSA

7. OPLEIDINGEN

7.1 Ondersteuning concern opleidingen

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Aanleveren van juiste informatie inzake opleidingencatalogus en details betreffende opleidingen		HR
1. Beheren, onderhouden en ontsluiten van de opleidingsapplicatie 2. Ondersteunen van het inschrijvingsproces, deelnemersadministratie in de applicatie: het opvoeren en publiceren van de concernopleidingen, het leveren van rapportages en (in enkele gevallen) het organiseren van de facilitaire zaken 3. Aanleveren opleidingengegevens aan financiële administratie t.b.v. facturering 4. Beheren, onderhouden en ontsluiten van de competentiemeter applicatie	Updaten opleidingscatalogus: jaarlijks in december Bevestiging deelname: per omgaande Definitieve bevestiging: 4 weken voor aanvang van de cursus Evaluatie deelnemer: 2 weken na afloop van de cursus 3 ^e week van elke maand -	PSA Geldt nog niet voor Kampen

7. OPLEIDINGEN

7.2 Ondersteuning Insights Discovery

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Beheren, onderhouden en ontsluiten van de applicatie Insights Discovery 2. Ondersteuning medewerkers bij de applicatie Insights Discovery 3. Plannen van workshops, genereren van profielen en teamwielen	- 2 werkdagen na aanvraag 5 werkdagen na aanvraag	PSA Maatwerk Overijssel

8. COMMUNICATIE		
8.1 Communicatie		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Beschikbaar stellen en kwaliteitstoezicht t.b.v. up-to-date, toegankelijke en actuele informatie rondom beleid & proces		HR
1. Eerstelijns informatie aan medewerkers (servicedesk)	Zie bijlage 1 (lijst servicenormen) Telefonische bereikbaarheid HR servicedesk op werkdagen van 09:00 tot 13:00 uur	PSA
2. Intranetteksten aanleveren aan HR m.b.t. uitvoering PSA processen	5 werkdagen voor de datum dat de wijzigingen worden geëffectueerd	
3. Opstellen handleidingen t.b.v. HR applicaties, acceptatie door HR	5 werkdagen na wijzigingen	
4. Spreekuur op locatie	Op afspraak	

8. Communicatie		
8.2 Aanspreekpunt voor derde partijen		
Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Aanspreekpunt voor beleidsmatige aspecten		HR
1. De PSA is het eerste aanspreekpunt voor externe partijen (ABP, Belastingdienst, UWV, NS, Arbodienst, Loyalis. etc.) als het gaat om procedurele en/of financiële aspecten omtrent de afhandeling van de afgenomen producten en diensten. In voorkomende gevallen is het mogelijk dat een oplossing tot stand komt door samenwerking tussen PSA en partnerorganisatie	-	PSA

9. ACCOUNTING & KWALITEIT

9.1 Administratie

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adviseren en toezicht op correcte afwikkeling van niet-gestandaardiseerde correspondentie en vraagstukken die impact hebben op de dienstbetrekking 2. Controleren en fiatteren maatwerk brieven 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Beheren van sjablonen ten behoeve van consistentie van HR-producten (correspondentie, formulieren, etc.) 2. Onderhouden van HR-data 3. Bewaking op juiste uitvoering wet- & regelgeving, CAO en (lokale) regelingen 4. Verwerken van individuele en collectieve mutaties voortvloeiend uit alle HR processen, zowel handmatig als via geautomatiseerde processen 5. Opstellen en archiveren van correspondentie voortvloeiend uit punt 4 6. Het uitvoeren van de salarisverwerking: <ul style="list-style-type: none"> • Het betaalbaar stellen van salarissen en afdrachten • Het verrekenen van vorderingen • Het beschikbaar stellen van de salarisstroken en jaaropgaven • Het leveren van input voor de financiële administratie 7. Oplevering van specificaties die bijdragen aan de verklaring van ontstane verschillen tussen salaris- en financiële administratie 	<p>Maandelijks</p> <p>Juist, tijdig en volledig Tijdig voor de nieuwe regelgeving Zie bijlage 1 (lijst servicenormen) 98% van alle mutaties worden juist verwerkt Zie bijlage 1 (lijst servicenormen) Zie bijlage 2 (jaarkalender)</p> <p>Op aanvraag</p>	PSA

9. ACCOUNTING & KWALITEIT

9.2 Informatievoorziening (kwantitatief)

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualiseren/aanvullen van (centraal geregisseerde) (management)rapportages rondom alle HR-gerelateerde thema's 2. Verdiepen van de rapportages ter verbetering van uitvoer HR Beleid 		HR
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verzorgen van standaard en niet-standaard rapportages vanuit Personeelsinformatiesysteem t.b.v. directie, management, HR disciplines of financiën 	<p>Standaard rapportages: zie bijlage 2 (jaarkalender) Adhoc rapportages: 2 werkdagen na aanvraag, tenzij anders afgesproken (bij complexe informatievragen)</p>	PSA

10. INFORMATIEVOORZIENING

10.1 Algemeen

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Tweedelijns ondersteuning 2. Signaleren van onder andere actualiteit van informatie op intranet die effect heeft op PSA		HR
1. Ondersteunen bij beheer van informatie op intranet 2. Beheren van informatie over de HR services processen en systemen 3. Beantwoorden, routeren en doorverwijzen van vragen van medewerkers 4. Leveren van HR producten, zoals verklaringen, correspondentie, formulieren (werkgeversverklaring hypotheek / WW, adoptie, pro forma berekeningen , etc.)	Pro actief / op aanvraag Uiterlijk de datum dat de nieuwe informatie actueel wordt of 5 werkdagen na ontstaan nieuwe informatie De informatie is volledig en correct Zie bijlage 1 (lijst onderwerpen HR servicedesk) Telefonische bereikbaarheid HR servicedesk op werkdagen van 09:00 tot 13:00 uur Zie bijlage 1 (lijst servicenormen)	PSA

11. VERVOERSREGELING WOON-WERK

11.1 Algemeen

Activiteiten	Norm	Betrokken discipline
1. Aanvragen vervoerskaarten bij jaarwisseling en nieuwe medewerkers 2. Beheer masterdata omtrent vervoersregeling 3. Administratieve afwikkeling boetes voor niet in- / uitchecken of reizen buiten het traject 4. Beantwoorden, routeren en doorverwijzen van vragen van medewerkers	Nieuwe medewerkers: 5 werkdagen Jaarwisseling: tijdig - Jaarlijks, in januari voorlopige afrekening, in maart definitieve afrekening 5 werkdagen	PSA Maatwerk Overijssel

12. KPI's

Omschrijving	Definitie	Frequentie	Norm
Klanttevredenheid	De mate waarin de eindgebruiker tevreden is over de dienstverlening van PSA op een schaal van 1 tot 10.	Elk kwartaal	7,0
Salarisbetaling – betrouwbaarheid	Het percentage van de loonverwerking dat correct is uitgevoerd.	Maandelijks	98%
Mutatie afhandeling – tijdigheid	Het percentage mutaties dat is afgehandeld binnen de gestelde servicenormen.	Maandelijks	95%
Mutatie afhandeling – betrouwbaarheid	Het percentage aangeleverde mutaties dat in één keer foutloos is verwerkt in de administratie.	Maandelijks	98%
Vraagafhandeling – tijdigheid	Het percentage calls dat is afgehandeld binnen de gestelde servicenormen.	Maandelijks	95%
Vraagafhandeling – betrouwbaarheid	Het percentage calls dat in één keer foutloos is beantwoord.	Maandelijks	90%
Tijdige afhandeling documenten	PSA verwerkt de aangeboden documenten (post / mail) t.b.v. het personeelsdossier binnen 15 werkdagen.	Kwartaal	95%
Klachtenafhandeling	De maximale termijn in werkdagen waarbinnen PSA inhoudelijk reageert op klachten die zijn ingediend volgens de klachtenprocedure.	Kwartaal	10 werkdagen
Beschikbaarheid systemen	De PSA systemen (Youforce, Coachview, Insights Discovery en de competentiemeter) zijn op werkdagen beschikbaar tussen 7.00 uur – 22.00 uur. Gedurende deze tijden is de beschikbaarheid norm van toepassing.	Maandelijks	98%
Communicatie	Vanuit partnership pro actief signaleren, informeren en communiceren over onderwerpen op het snijvlak van HR en PSA.	Maandelijks	Naar tevredenheid partners en PSA
Communicatie	Beheren van informatie over de HR services processen en systemen. De informatie is volledig en correct.	Kwartaal	100%

Bijlage 1 – Servicenormen

Gebruikte afkortingen:

EVSB = eerstvolgende relevantie salarisbetaling

PCB = per case te bepalen

DVO = Dienstverleningsovereenkomst

YF = Youforce

HM = Handmatige Mutatie

Categorie	Product/Dienst	SLA
Arbeidsvoorwaarden <i>(informatie)</i>	Big Ben CAO en lokale regelingen Fiscalisering Tablet / BYOD IKB Instroom/doorstroom/uitstroom Vraag over loonstrook Wet arbeid en zorg Wijziging arbeidsvoorwaarden	2 werkdagen 2 werkdagen 2 werkdagen 2 werkdagen 2 werkdagen 2 werkdagen 5 werkdagen 2 werkdagen 2 werkdagen
Salarisadministratie <i>(mutaties/te doen)</i>	Berekening sociaal plan (individueel) Berekening sociaal plan (collectief) Bulkmutaties Contractwijziging Correcties in relatie tot ziekteperiode (salaris) Correcties in relatie tot ziekteperiode (verlof, etc.) Fiscalisering IKB-mutaties Handmatige in- / door- / uitstroom Self service mutaties Jaarwerk Jubilea zaken Levensloop mutaties Loonbeslag Looncomponent nieuw / wijziging Loonopschorting Loyalis mutaties Pensioen/levensloop Proforma berekening huidige mdw Proforma berekening nwe mdw Tablet / BYOD Terugvordering Vergoedingen en toeslagen Voorschot WIA (mutaties) WIA (dossier naar UWV tbv aanvraag) Ziekte ongeval/regres Declaraties You Force	EVSB PCB 20 werkdagen 5 werkdagen EVSB 5 werkdagen EVSB EVSB EVSB EVSB zie jaarkalender EVSB EVSB EVSB 20 werkdagen 5 werkdagen EVSB EVSB 3 werkdagen 1 werkdagen EVSB PCB EVSB 3 werkdagen EVSB 5 werkdagen 20 werkdagen EVSB

Applicaties (beheer)	Applicatie changes Autorisaties muteren Big Ben Incidenten/bugs Inlogproblemen (oplosbaar door PSA) Inlogproblemen (afhankelijkheid derden) YF PJC YF Verzuim YF Flex Benefits YF Self Service YF Dossier YF Werving en Selectie Insights Discovery Coachview Competentiemeter Nieuwe/wijziging organisatiestructuur	PCB 3 werkdagen zie jaarkalender 2 werkdagen 1 werkdagen zsm zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender 20 werkdagen
Rapportages	Niet standaard rapportages (eenvoudig) Niet standaard rapportages (complex; afspraak wanneer geleverd) Niet standaard rapportages (complex) Standaard rapportages	3 werkdagen 2 werkdagen PCB zie jaarkalender
Verlof en tijdzaken	Big Ben Bijzonder verlof Onbetaald verlof Ouderschapsverlof Overig verlof Werkroosters Zorgverlof Zwangerschapsverlof/adoptie Kopen/verkopen Wijziging opbouw RSV n.a.v. mutaties Pro forma verlof berekening (bijv. bij uitdienst)	EVSB YF: 2 / HM: EVSB YF: 2 / HM: EVSB YF: 2 / HM: EVSB YF: 2 / HM: EVSB 5 werkdagen YF: 2 / HM: EVSB YF: 2 / HM: EVSB YF: 2 / HM: EVSB 5 werkdagen 3 werkdagen
Mobiliteit	Opleidingen Nieuwe opleidingscatalogus in Coachview Insights Discovery Payroll Uitzendkracht Vacature	Zie procesbeschrijving zie jaarkalender / PCB 5 werkdagen Zie procesbeschrijving Zie procesbeschrijving Zie procesbeschrijving
Personeels- administratie	Aanvraag beeldje Aanvraag geboortepakketje Aanvraag geld kleine kas (bij afscheid) Personeelsdossier Opstellen maatwerk correspondentie Opstellen detacheringsovereenkomst Overlijdensprotocol	5 werkdagen 5 werkdagen PCB 5 werkdagen 3 werkdagen 3 werkdagen Volgens protocol

Verklaringen	Overige verklaringen Subsidies / verklaringen Werkgeversverklaring hypotheek	5 werkdagen 5 werkdagen 2 werkdagen
Communicatie	Intranet - nieuwsberichten Intranet - producten Klachten (in behandeling nemen)	1 werkdagen zie DVO Zie klachtenprocedure
Projecten	Reorganisatie Organisatieveranderingen Audits	PCB PCB PCB

Bijlage 2 – Jaarkalender

Onderstaande illustratie is een voorbeeld van de PSA jaarkalender. Deze wordt per jaar vastgesteld en periodiek onderhouden. De meest recente versie is opvraagbaar bij de HR Servicedesk.

Jaarkalender 2015													
Actie	Opmerking	Frequentie	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov
Salarisrun													
Sluitingsdatum handmatige mutaties (niet-ESS) (t/m datum)		Maandelijks			ma 2	wo 1	vr 1	ma 1	wo 1	ma 3	di 1	do 1	ma 2
Sluitingsdatum SelfService mutaties (afgeronde ESS & MSS) (t/m datum)		Maandelijks			vr 6	ma 6	vr 5	ma 5	do 6	ma 7	di 6	vr 6	m
Administratief afsluiten salarisperiode		Maandelijks	ma 9	do 9	vr 8	di 9	do 9	vr 7	wo 9	do 8	ma 9	w	
Eigentime FlexBens-mutaties - importeren in B04 + afsluiten self service		Maandelijks	ma 9	do 9	vr 8	di 9	do 9	vr 7	wo 9	do 8	ma 9	w	
Controle lijst uitval maandovergang (vorige punt) + afgekeurde mutaties		Maandelijks	ma 9	do 9	vr 8	di 9	do 9	vr 7	wo 9	do 8	ma 9	w	
Draaien procedure tbv afschrijven verkooft verlof		Maandelijks	ma 9	do 9	vr 8	di 9	do 9	vr 7	wo 9	do 8	ma 9	w	
Vroegste datum indienen (verzenden) salarissen naar Gemal		Maandelijks	ma 9	do 9	vr 8	di 9	do 9	vr 7	wo 9	do 8	ma 9	w	
(Geplande datum indienen (verzenden) salarissen naar Gemal		Maandelijks	di 10	vr 10	ma 11	wo 10	vr 10	ma 10	do 10	vr 9	di 10	d	
Laatste datum indienen (verzenden) salarissen naar Gemal		Maandelijks	wo 11	ma 13	wo 13	do 11	ma 13	di 11	vr 11	ma 12	wo 11	v	
Start controle salarisrun en invoeren correctie/mutaties		Maandelijks	di 17	do 16	vr 15	di 16	do 16	ma 17	di 15	do 15	di 17	r	
Uitvoer datum controle salarisrun		Maandelijks	di 17	do 16	vr 15	di 16	do 16	ma 17	di 15	do 15	di 17	r	
Bepalen of vr voorschoten moeten worden uitgekeerd	Werkinstructie uitwerken	Maandelijks	di 17	do 16	vr 15	di 16	do 16	ma 17	di 15	do 15	di 17	r	
Communicatie salarisafwijkingen ("verrassingen") met medewerkers	Werkinstructie uitwerken	Maandelijks	di 17	do 16	vr 15	di 16	do 16	ma 17	di 15	do 15	di 17	r	
Eventuele correctie run		Maandelijks	di 17	do 16	vr 15	di 16	do 16	ma 17	di 15	do 15	di 17	r	
Uitvoer datum vaststellen def. Salarisproductie		Maandelijks	wo 16	vr 17	ma 18	wo 17	vr 17	di 18	wo 16	vr 16	wo 16	w	
Vrijgeven salarisbetaling door teamleider PSA	Werkinstructie uitwerken	Maandelijks	wo 16	vr 17	ma 18	wo 17	vr 17	di 18	wo 16	vr 16	wo 16	w	
Aanleveren betaalopdrachten naar Equens en/of Financien		Maandelijks	wo 16	vr 17	ma 18	wo 17	vr 17	di 18	wo 16	vr 16	wo 16	w	
Publiceren salarisstrook		Maandelijks	wo 16	vr 17	ma 18	wo 17	vr 17	di 18	wo 16	vr 16	wo 16	w	
Salarisbetaling		Maandelijks	vr 20	ma 20	wo 20	vr 19	ma 20	do 20	vr 18	di 20	vr 20	v	
Loonaangifte		Maandelijks	vr 20	ma 20	wo 20	vr 19	ma 20	do 20	vr 18	di 20	vr 20	v	
Opstellen afschrijfbetalingen		Maandelijks	vr 20	ma 20	wo 20	vr 19	ma 20	do 20	vr 18	di 20	vr 20	v	
Journalposten		Maandelijks	vr 20	ma 20	wo 20	vr 19	ma 20	do 20	vr 18	di 20	vr 20	v	
Afsluiting jaarwerk 13e / 14e / 15e periode	Zie planning Raet tussen verloning dec. en jan.	Jaarlijks		ma 16									
Vrijgeven jaaraopgaven	Geleijdsig met salarisstroken januari	Jaarlijks		ma 2									
Salarisadministratie													
Verwerken circulaire BDK met bezoldiging bestuurders		Jaarlijks	do 15	ma 16				ma 15					
Aanpassen maat betragen in ESS a.d.v. circulaire reisregeling binnenland		Jaarlijks									do 8		
Uitbetalen overuren medewerkers buitendland (droog)		Jaarlijks											
Onregelmatigheidsbijlage: afrekenen vorig jaar en voorschot huidig jaar		Jaarlijks	vr 30										
Uitzetten te betalen pkkediensten uit BigBen		Maandelijks	do 8	vr 6	vr 6	wo 8	vr 8	ma 8	wo 8	vr 7	di 8	do 8	vr 8
Berekening roosterrijke uren	Maandag	Wekelijks											
Flex Benefits													
Jaarovergang Flex Benefits: voorbereiding verwerken mutaties wekelijks doen	Dichtzetten: nov. / openstellen: dec.	Jaarlijks											vr 27
Openstellen / dichtzetten kopen & verkopen verlof	Dichtzetten: okt. / openstellen: dec.	Jaarlijks										do 1	r
IKB budget toekennen		Jaarlijks											v
WRO berekenen en toekennen		Jaarlijks											
Communicatie vakbondscijfers		Jaarlijks								di 1		do 15	
Communicatie kopen & verkopen verlof		Jaarlijks								di 1			
Communicatie fiscalisering reiskosten	Eigen bijdrage OV & onbelaste reiskosten	Jaarlijks				wo 1						ma 2	
Communicatie fiscalisering studietoelagen		Jaarlijks								di 1			
Communicatie IKB reservering VT - EJU uitbetalen	Begin april én half april (1 én 15 april)	Jaarlijks				wo 1							
Communicatie IKB reservering	Begin april én half april (1 én 15 april)	Jaarlijks				wo 1						do 15	ma 16
Communicatie omtrent WRO	Wat moeten medewerkers doen?	Jaarlijks								wo 30		do 30	
Woon/werk / dienstreizen													
Afwikkeling eigen bijdrage reiskosten OV		Jaarlijks											m
Inventarisatie nieuwe jaarkaarten / stoppen abonnementen		Jaarlijks											m
NS: in kaart brengen boetes / reizen buiten het traject + inhouden op salaris		Jaarlijks	vr 30	vr 6									
Functioneel applicatiebeheer													
Upgrade Beaufort		Maandelijks	vr 30	vr 27	di 31	vr 31	vr 29	di 30	vr 31	ma 31	wo 30	vr 30	ma 30
Nieuwe licentie Beaufort inlezen		Jaarlijks		do 12									v
Wizard jaarovergang Flex Benefits		Jaarlijks											v
Release-noten bijhouden en evt. communiceren		Maandelijks	vr 9	vr 6	vr 6	vr 10	vr 8	vr 5	vr 10	vr 7	vr 4	vr 9	vr 6
Jaarwerk BigBen (nieuw jaar vullen, etc.)		Jaarlijks	vr 30										d
Jaarovergang verlof		Jaarlijks											d
Voorbereiden schermen in Beaufort tbv beoordelingsresultaten Overijssel		Jaarlijks											v
Schoningssacties database Beaufort / PD online		N.t.b.											v
Controle autorisaties Beaufort & Youforce		Kwartaal			di 31			di 30			do 31		d
Managementinformatie													
Sociaal jaarverslag		Jaarlijks	vr 30										
IPO Bronbestand		Jaarlijks	vr 30										
IPO Personeelsmonitor		Jaarlijks		vr 27									
IPO Beioningsmonitor		Jaarlijks				do 30							
Adresbestand Blaudruk		Jaarlijks						di 30					d
Personele gegevens voor nieuwjaarsgesprek Overijssel		Jaarlijks											d
Personeelsbestand Zwolle voor Kerstpakketten		Jaarlijks											r
Financiële rapplijst		Maandelijks	vr 9	vr 6	vr 6	vr 10	vr 8	vr 5	vr 10	vr 7	vr 4	vr 9	vr 6
Verzuimoverzichten op mw. niveau		Maandelijks	vr 9	vr 6	vr 6	vr 10	vr 8	vr 5	vr 10	vr 7	vr 4	vr 9	vr 6
Formatie & Bezetting		Maandelijks	vr 23	vr 20	vr 20	vr 24	vr 22	vr 19	vr 24	vr 21	vr 18	vr 23	vr 20

