

# Service normen HR Services

(sortering per categorie)

**Gebruikte afkortingen:**

EVSB = eerstvolgende relevantie salarisbetaling

PCB = per case te bepalen

DVO = Dienstverleningsovereenkomst

YF = Youforce

HM = Handmatige Mutatie

Categorie	Product/Dienst	SLA
<b>Arbeidsvoorwaarden</b>  <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
<b>Salarisadministratie</b>  <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
<b>Applicaties</b>  <i>(beheer)</i>	Applicatie changes Autorisaties muteren Big Ben Incidenten/bugs Inlogproblemen (oplosbaar door PSA) Inlogproblemen (afhankelijkheid derden) YF PJC YF Verzuim YF Flex Benefits	PCB 3 werkdagen zie jaarkalender 2 werkdagen 1 werkdagen zsm zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender

Categorie	Product/Dienst	SLA
	YF Self Service YF Dossier YF Werving en Selectie Insights Discovery Coachview Competentiemeter Nieuwe/wijziging organisatiestructuur	zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender zie jaarkalender 20 werkdagen
<b>Rapportages</b>	Niet standaard rapportages (eenvoudig) Niet standaard rapportages (complex; afspraak wanneer geleverd) Niet standaard rapportages (complex) Standaard rapportages	3 werkdagen 2 werkdagen PCB zie jaarkalender
<b>Verlof en tijdzaken</b>	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

Categorie	Product/Dienst	SLA
<b>Mobiliteit</b>	Opleidingen Nieuwe opleidingscatalogus in Coachview Insights Discovery Payroll Uitzendkracht Vacature	Zie procesbeschrijving zie jaarkalender / PCB 5 werkdagen Zie procesbeschrijving Zie procesbeschrijving Zie procesbeschrijving
<b>Personeels- administratie</b>	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
<b>Verklaringen</b>	Overige verklaringen Subsidies / verklaringen Werkgeversverklaring hypotheek	5 werkdagen 5 werkdagen 2 werkdagen
<b>Communicatie</b>	Intranet - nieuwsberichten Intranet - producten Klachten (in behandeling nemen)	1 werkdagen zie DVO Zie klachtenprocedure
<b>Projecten</b>	Reorganisatie Organisatie veranderingen Project X Project Y Audits	PCB PCB PCB PCB PCB

# Service normen HR Services

(sortering per SLA)

## Gebruikte afkortingen:

EVSB = eerstvolgende relevantie salarisbetaling

PCB = per case te bepalen

DVO = Dienstverleningsovereenkomst

YF = Youforce

HM = Handmatige Mutatie

Product/Dienst	SLA
Proforma berekening nwe mdw	1 werkdagen
Inlogproblemen (oplosbaar door PSA)	1 werkdagen
Intranet - nieuwsberichten	1 werkdagen
Big Ben	2 werkdagen
CAO en lokale regelingen	2 werkdagen
Fiscalisering	2 werkdagen
Tablet / BYOD	2 werkdagen
IKB	2 werkdagen
Instroom/doorstroom/uitstroom	2 werkdagen
Wet arbeid en zorg	2 werkdagen
Wijziging arbeidsvoorwaarden	2 werkdagen
Incidenten/bugs	2 werkdagen
Niet standaard rapportages (complex; afspraak wanneer geleverd)	2 werkdagen
Werkgeversverklaring hypotheek	2 werkdagen
Proforma berekening huidige mdw	3 werkdagen
Voorschot	3 werkdagen
Autorisaties muteren	3 werkdagen
Niet standaard rapportages (eenvoudig)	3 werkdagen
Pro forma verlof berekening (bijv. bij uitdienst)	3 werkdagen
Opstellen maatwerk correspondentie	3 werkdagen
Opstellen detacheringsovereenkomst	3 werkdagen
Vraag over loonstrook	5 werkdagen
Contractwijziging	5 werkdagen
Correcties in relatie tot ziekteperiode (verlof, etc.)	5 werkdagen
Loonopschorting	5 werkdagen
WIA (dossier naar UWV tbv aanvraag)	5 werkdagen
Werkroosters	5 werkdagen
Wijziging opbouw RSV n.a.v. mutaties	5 werkdagen
Insights Discovery	5 werkdagen
Aanvraag beeldje	5 werkdagen
Aanvraag geboortepakketje	5 werkdagen
Personeelsdossier	5 werkdagen
Overige verklaringen	5 werkdagen
Subsidies / verklaringen	5 werkdagen
Bulkmutaties	20 werkdagen
Looncomponent nieuw / wijziging	20 werkdagen
Ziekte ongeval/regres	20 werkdagen
Nieuwe/wijziging organisatiestructuur	20 werkdagen
Berekening sociaal plan (individueel)	EVSB
Correcties in relatie tot ziekteperiode (salaris)	EVSB
Fiscalisering	EVSB
IKB-mutaties	EVSB

<b>Product/Dienst</b>	<b>SLA</b>
Handmatige in- / door- / uitstroom	EVSB
Self service mutaties	EVSB
Jubilea zaken	EVSB
Levensloop mutaties	EVSB
Loonbeslag	EVSB
Loyalis mutaties	EVSB
Pensioen/levensloop	EVSB
Tablet / BYOD	EVSB
Vergoedingen en toeslagen	EVSB
WIA (mutaties)	EVSB
Declaraties You Force	EVSB
Big Ben	EVSB
Berekening sociaal plan (collectief)	PCB
Terugvordering	PCB
Applicatie changes	PCB
Niet standaard rapportages (complex)	PCB
Aanvraag geld kleine kas (bij afscheid)	PCB
Reorganisatie	PCB
Organisatie veranderingen	PCB
Project X	PCB
Project Y	PCB
Audits	PCB
Overlijdensprotocol	Volgens protocol
Bijzonder verlof	YF: 2 / HM: EVSB
Onbetaald verlof	YF: 2 / HM: EVSB
Ouderschapsverlof	YF: 2 / HM: EVSB
Overig verlof	YF: 2 / HM: EVSB
Zorgverlof	YF: 2 / HM: EVSB
Zwangerschapsverlof/adoptie	YF: 2 / HM: EVSB
Kopen/verkopen	YF: 2 / HM: EVSB
Intranet - producten	zie DVO
Jaarwerk	zie jaarkalender
Big Ben	zie jaarkalender
YF PJC	zie jaarkalender
YF Verzuim	zie jaarkalender
YF Flex Benefits	zie jaarkalender
YF Self Service	zie jaarkalender
YF Dossier	zie jaarkalender
YF Werving en Selectie	zie jaarkalender
Insights Discovery	zie jaarkalender
Coachview	zie jaarkalender
Competentiemeter	zie jaarkalender
Standaard rapportages	zie jaarkalender
Nieuwe opleidingscatalogus in Coachview	zie jaarkalender / PCB
Klachten (in behandeling nemen)	Zie klachtenprocedure
Opleidingen	Zie procesbeschrijving
Payroll	Zie procesbeschrijving
Uitzendkracht	Zie procesbeschrijving
Vacature	Zie procesbeschrijving
Inlogproblemen (afhankelijkheid derden)	zsm

# Service normen HR Services

(alfabetische sortering)

## Gebruikte afkortingen:

EVSB = eerstvolgende relevante salarisbetaling

PCB = per case te bepalen

DVO = Dienstverleningsovereenkomst

YF = Youforce

HM = Handmatige Mutatie

Product/Dienst	SLA
Aanvraag beeldje	5 werkdagen
Aanvraag geboortepakketje	5 werkdagen
Aanvraag geld kleine kas (bij afscheid)	PCB
Applicatie changes	PCB
Audits	PCB
Autorisaties muteren	3 werkdagen
Berekening sociaal plan (collectief)	PCB
Berekening sociaal plan (individueel)	EVSB
Big Ben	EVSB
Big Ben	2 werkdagen
Big Ben	zie jaarkalender
Bijzonder verlof	YF: 2 / HM: EVSB
Bulkmutaties	20 werkdagen
CAO en lokale regelingen	2 werkdagen
Coachview	zie jaarkalender
Competentiemeter	zie jaarkalender
Contractwijziging	5 werkdagen
Correcties in relatie tot ziekteperiode (salaris)	EVSB
Correcties in relatie tot ziekteperiode (verlof, etc.)	5 werkdagen
Declaraties You Force	EVSB
Fiscalisering	2 werkdagen
Fiscalisering	EVSB
Handmatige in- / door- / uitstroom	EVSB
IKB	2 werkdagen
IKB-mutaties	EVSB
Incidenten/bugs	2 werkdagen
Inlogproblemen (afhankelijkheid derden)	zsm
Inlogproblemen (oplosbaar door PSA)	1 werkdagen
Insights Discovery	5 werkdagen
Insights Discovery	zie jaarkalender
Instream/doorstroom/uitstroom	2 werkdagen
Intranet - nieuwsberichten	1 werkdagen
Intranet - producten	zie DVO
Jaarwerk	zie jaarkalender
Jubilea zaken	EVSB
Klachten (in behandeling nemen)	Zie klachtenprocedure
Kopen/verkopen	YF: 2 / HM: EVSB
Levensloop mutaties	EVSB
Loonbeslag	EVSB
Looncomponent nieuw / wijziging	20 werkdagen
Loonopschorting	5 werkdagen
Loyalis mutaties	EVSB
Niet standaard rapportages (complex)	PCB

<b>Product/Dienst</b>	<b>SLA</b>
Niet standaard rapportages (complex; afspraak wanneer geleverd)	2 werkdagen
Niet standaard rapportages (eenvoudig)	3 werkdagen
Nieuwe opleidingscatalogus in Coachview	zie jaarkalender / PCB
Nieuwe/wijziging organisatiestructuur	20 werkdagen
Onbetaald verlof	YF: 2 / HM: EVSB
Opleidingen	Zie procesbeschrijving
Opstellen detacheringsovereenkomst	3 werkdagen
Opstellen maatwerk correspondentie	3 werkdagen
Organisatie veranderingen	PCB
Ouderschapsverlof	YF: 2 / HM: EVSB
Overig verlof	YF: 2 / HM: EVSB
Overige verklaringen	5 werkdagen
Overlijdensprotocol	Volgens protocol
Payroll	Zie procesbeschrijving
Pensioen/levensloop	EVSB
Personeelsdossier	5 werkdagen
Pro forma verlof berekening (bijv. bij uitdienst)	3 werkdagen
Proforma berekening huidige mdw	3 werkdagen
Proforma berekening nwe mdw	1 werkdagen
Project X	PCB
Project Y	PCB
Reorganisatie	PCB
Self service mutaties	EVSB
Standaard rapportages	zie jaarkalender
Subsidies / verklaringen	5 werkdagen
Tablet / BYOD	2 werkdagen
Tablet / BYOD	EVSB
Terugvordering	PCB
Uitzendkracht	Zie procesbeschrijving
Vacature	Zie procesbeschrijving
Vergoedingen en toeslagen	EVSB
Voorschot	3 werkdagen
Vraag over loonstrook	5 werkdagen
Werkgeversverklaring hypotheek	2 werkdagen
Werkroosters	5 werkdagen
Wet arbeid en zorg	2 werkdagen
WIA (dossier naar UWV tbv aanvraag)	5 werkdagen
WIA (mutaties)	EVSB
Wijziging arbeidsvoorwaarden	2 werkdagen
Wijziging opbouw RSV n.a.v. mutaties	5 werkdagen
YF Dossier	zie jaarkalender
YF Flex Benefits	zie jaarkalender
YF PJC	zie jaarkalender
YF Self Service	zie jaarkalender
YF Verzuim	zie jaarkalender
YF Werving en Selectie	zie jaarkalender
Ziekte ongeval/regres	20 werkdagen
Zorgverlof	YF: 2 / HM: EVSB
Zwangerschapsverlof/adoptie	YF: 2 / HM: EVSB