

Service Level Agreement

Van



Voor

▪

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Modulaire opbouw dienstverlening	3
3.	Module communicatie	3
4.	Module beheer	4
5.	Voorwaarden voor opdrachtgever	5
6.	Vergoeding	6
7.	Overige bepalingen	7
8.	Contractvoorwaarden	8
9.	Toepasselijke recht en algemene voorwaarden	8
10.	Akkoord	8

1. Inleiding

In deze Service Level Agreement (hierna: "de overeenkomst") worden de afspraken vastgelegd tussen (hierna: "de opdrachtgever") en Pensioendesk Verton & De Laat (hierna: "de dienstverlener") met betrekking tot de door de dienstverlener te verrichten werkzaamheden voor de volgende verzekerbare arbeidsvoorwaarden (hierna: "de verzekerbare arbeidsvoorwaarden") bij (hierna: "de uitvoerder"):

- ✓ Collectieve Pensioenverzekering;
- ✓ Collectieve ANW – Hiaatverzekering
- ✓ Collectieve WGA – Hiaat verzekering
- ✓ Collectieve WIA - Excedent verzekering
- ✓ Personeel informatie systeem www.arbeidsvoorwaarden.com

Het doel van de overeenkomst is de vastlegging van de inhoud van de werkzaamheden, die van de dienstverlener verwacht mogen worden en de voorwaarden waaraan de dienstverlener en de opdrachtgever dienen te voldoen.

2. Modulaire opbouw dienstverlening:

Om u goed van dienst te kunnen zijn hebben wij een aantal modules ontwikkeld waaruit u kunt kiezen om onze dienstverlening goed aan te laten sluiten op uw wensen. Door deze maatwerkoplossing kunt u ervoor kiezen om de gehele zorgplicht inzake collectief pensioen bij ons neer te leggen.

3 Module Communicatie

3.1 Communicatie bij Aanvang contract Uren

- | | |
|---|-----|
| <input type="checkbox"/> Personeelspresentatie van de pensioenregeling
- het maken van een presentatie
- het geven van een presentatie | 6 |
| <input type="checkbox"/> 2 ^e en volgende presentatie | 4 |
| <input type="checkbox"/> Individuele gesprekken per werknemer en nazorg
- bespreken pensioenregeling
- bespreken circuit waarde – overdracht
- invullen aanmeldingsformulieren | 1,5 |
| <input type="checkbox"/> Per mail een uitlegdocument pensioenregeling met telefonisch consult | 0,5 |
| <input type="checkbox"/> Overzicht maken voor salarisadministratie i.v.m. inhoudingen | 1 |

Wat betekent dit voor u?

3.2 Communicatie gedurende het contract

- | | |
|--|------|
| <input type="checkbox"/> Individueel gesprek met nieuwe werknemer en nazorg (bv. spreekuur per half jaar, afhankelijk van aantal nieuwe deelnemers)
- bespreking pensioenregeling
- bespreken circuit waarde – overdracht
- invullen aanmeldingsformulieren | 1,5 |
| <input type="checkbox"/> per mail een uitlegdocument pensioenregeling met telefonisch consult. | 0,5 |
| <input type="checkbox"/> Overzicht maken voor salarisadministratie i.v.m. inhoudingen | 0,25 |
| <input type="checkbox"/> Overzicht maken voor salarisadministratie i.v.m. inhoudingen n.a.v. collectieve salarismutatie. | 1 |
| <input type="checkbox"/> Jaarlijks gesprek met werkgever (verplichte nazorg) over voortgang contract en update pensioenzaken | 2 |

4. Module Beheer Pensioencontract

4.1 Beheerwerkzaamheden

Hieronder volgt een limitatieve beschrijving van de beheerwerkzaamheden die onder deze overeenkomst vallen (hierna: "de werkzaamheden"):

- ✓ Verwerking van mutaties in de werknemersadministratie van de dienstverlener. Het gaat hier om de mutaties als gevolg van:
 - Indiensttreding;
 - Uitdiensttreding;
 - jaarlijks collectieve salarisaanpassingen;
 - wijziging bij bestaande medewerkers van: parttimerpercentage, burgerlijke staat, geboorte kind, adreswijziging, overlijden van de medewerker en/of partner en intreding (gedeeltelijke) arbeidsongeschiktheid van de medewerker.
- ✓ Communiceren (aanlevering, toelichting) van voornoemde mutaties aan de uitvoerders;
- ✓ Bewaking van doorlooptermijnen betreffende mutatieverwerking door de uitvoerders;
- ✓ Controle van uitvoerders op aanpassing van juridische documenten als gevolg van mutatieverwerking door uitvoerders;
- ✓ Controle van de verzekeringsbewijzen van de uitvoerders. Indien er fouten in de verzekeringsbescheiden worden geconstateerd, zal de dienstverlener dit communiceren met de opdrachtgever en de uitvoerder en monitort de door te voeren correcties
- ✓ Aanlevering aan de opdrachtgever van de verzekeringsbewijzen met door de dienstverlener opgestelde toelichtende correspondentie;
- ✓ Er op toe zien dat het aanmeldingsformulier pensioenregeling volledig wordt ingevuld en ondertekend wordt ingediend bij de opdrachtgever;
- ✓ De nieuwe medewerker zullen wij begeleiden bij het gehele traject van waardeoverdracht van pensioen, inclusief een advies. Tevens zullen wij controle uitoefenen op de polis waar de inkomende waarde – overdracht op binnenkomt;
- ✓ Signaleren van en informeren over voor de opdrachtgever relevante wijzigingen in wet- en regelgeving en verzekeringstechnische zaken (productvormen, voorwaarden, beleid uitvoerders) alle voor zover betrekking hebbende op de Collectieve Pensioenregeling van de opdrachtgever;
- ✓ Beantwoording van vragen gesteld door medewerkers van de opdrachtgever aan de dienstverlener;
- ✓ Adviezen welke direct aan het beheer gerelateerd zijn;
- ✓ Zorgdragen voor een goed betalingsverkeer tussen opdrachtgever en de verzekeraar. De positie van dienstverlener is in deze een bemiddelende en controlerende rol, aangezien de premiebetalingen (en premie crediteringen) rechtstreeks tussen verzekeraars en opdrachtgever verlopen
- ✓ Fungeren als vraagbaak bij onduidelijkheden over de rekening courant van de verzekeraar;
- ✓ verzending polis bescheiden naar (ex) medewerkers

4.2 Overige werkzaamheden

Hierna volgt een niet-limitatieve beschrijving van de werkzaamheden die niet vallen onder de in 4.1 genoemde beheerwerkzaamheden maar wel onder de reikwijdte van deze overeenkomst:

- ✓ Individuele gesprekken met de medewerkers, niet zijnde nieuwe medewerker. (tarief: pensioenconsultant);
- ✓ Advisering over aanpassing van de bestaande of een nieuw op te zetten verzekerbare regeling (tarief: pensioenconsultant);
- ✓ Begeleiding bij verlenging bij de huidige uitvoerder of overstap naar een andere uitvoerder dan de huidige uitvoerder zoals: onderhandeling over tarieven, inrichting van de nieuwe voorzieningen aldaar, collectieve communicatie; (tarief: pensioenconsultant);
- ✓ Herstel van in het verleden ontstane niet gewenste en/of onjuiste situaties niet zijnde veroorzaakt door dienstverlener; (tarief: pensioenconsultant)
- ✓ opstellen concept advies- of instemmingverzoeken ten behoeve van de ondernemingsraad (tarief: pensioenconsultant);

Deze en overige niet nader genoemde werkzaamheden zullen op basis van uurtarief aan de opdrachtgever worden gefactureerd. De uurtarieven van de dienstverlener zijn opgenomen onder 6.

5. Voorwaarden voor opdrachtgever

Voor de opdrachtgever gelden de volgende voorwaarden:

- a. De dienstverlener zal maandelijks op de hoogte worden gebracht inzake mutaties zoals genoemd onder 4.1., uitgezonderd de jaarlijkse collectieve salarisaanpassing. Deze worden een keer per jaar aangeleverd.
- b. De opdrachtgever gebruikt voor het opgeven van nieuwe medewerkers en voor het aangeven van wijzigingen de door de uitvoerder te verstrekken formulieren.
- c. Nieuwe medewerkers worden door de opdrachtgever uiterlijk binnen één maand na indiensttreding ingepland voor een adviesgesprek bij een consultant van de dienstverlener, mits hiervoor gekozen.

6. Vergoeding

De vergoeding voor de beheerwerkzaamheden als genoemd in 4.1 bestaat voor de verzekerde onderdelen uit:

Collectief Pensioen:

- ✓ Beheerfee conform onderstaande staffel per deelnemer per jaar. Nota van Pensioendesk Verton & De Laat aan werkgever.

Aantal deelnemer	Beheerfee
1 t/m 15	€ 150,00
16 t/m 50	€ 120,00
50 t/m 150	€ 100,00
> 150	maatwerk

Collectief ANW - Hiaat:

- Doorlopende provisie ..% van de premie.
- Beheerfee conform onderstaande staffel per deelnemer per jaar. Nota van Pensioendesk Verton & De Laat aan werkgever.

Aantal deelnemer	Beheerfee
1 t/m 15	€ 25,00
16 t/m 50	€ 22,50
50 t/m 150	€ 20,00
> 150	maatwerk

Collectief WGA - Hiaat:

- Doorlopende provisie ..% van de premie.
- Beheerfee conform onderstaande staffel per deelnemer per jaar. Nota van Pensioendesk Verton & De Laat aan werkgever.

Aantal deelnemer	Beheerfee
1 t/m 15	€ 25,00
16 t/m 50	€ 22,50
50 t/m 150	€ 20,00
> 150	maatwerk

Collectief WIA - Excedent:

- Doorlopende provisie ..% van de premie.
- Beheerfee conform onderstaande staffel per deelnemer per jaar. Nota van Pensioendesk Verton & De Laat aan werkgever.

Aantal deelnemer	Beheerfee
1 t/m 15	€ 25,00
16 t/m 50	€ 22,50
50 t/m 150	€ 20,00
> 150	maatwerk

Personeel informatie systeem: (www.arbeidsvoorwaarden.com)

- Beheerfee conform onderstaande staffel per deelnemer per jaar. Nota van Pensioendesk Verton & De Laat aan werkgever.

Aantal deelnemer	Beheerfee
1 t/m 50	€ 30,00
50 t/m 150	€ 24,00
> 150	maatwerk

Voor de werkzaamheden geldt het onderstaande uurtarief:

- pensioenconsultant € 90,00

Voor werkzaamheden op locatie bij opdrachtgever zal een bedrag voor de reistijd in rekening worden gebracht van € 45,00 per uur (gerekend vanaf de vestiging van dienstverlener te Budel).

Alle bedragen zijn exclusief BTW en gelden voor 2012. De tarieven zullen jaarlijks worden geïndexeerd met de algemene consumentenprijsindex per januari van ieder jaar, voor het eerst per 01-01-2013.

7. Overige bepalingen

a) Geheimhouding

Dienstverlener gebruikt de in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst verkregen bedrijfs- en personeelsgegevens uitsluitend de overeenkomstige deze overeenkomst geldende doelstelling (en).

b) Onafhankelijkheid

Dienstverlener opereert financieel en operationeel onafhankelijk van derden en garandeert geen financieel of ander voordeel te hebben bij het inschakelen van bepaalde uitvoerders.

c) Zaken waarin de overeenkomst niet voorziet

Bij eventuele geschillen alsmede in situaties waarin deze overeenkomst niet voorziet, zullen partijen in goed overleg en in de geest van deze overeenkomst hun inspanningen richten op een redelijke oplossing.

d) Klachtenprocedure

Bij dienstverlener wordt een gestandaardiseerde klachtenprocedure gehanteerd. Opdrachtgever dient uiterlijk binnen twee weken na de aanleiding tot een klacht formeel een klacht in bij de opdrachtgever. Deze legt de klacht vast. Deze bevestigt uiterlijk binnen twee weken na indienen van de klacht schriftelijk de klacht aan opdrachtgever en geeft daarbij de vervolgstappen aan. Binnen twee weken na verzending van deze brief stelt dienstverlener opdrachtgever op de hoogte van de uitkomst van de klachtbehandeling. Daarbij informeert, indien van toepassing, dienstverlener opdrachtgever over de verdere (juridische) mogelijkheden die voor opdrachtgever open staan.

8. Contractvoorwaarden

Deze overeenkomst gaat in op Tussentijdse opzegging van de overeenkomst door een van beide partijen is mogelijk met in achtname van een opzegtermijn van 2 maanden. De opzegging dient wel schriftelijk te gebeuren.

9. Toepasselijke recht en algemene voorwaarden

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst zullen exclusief worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Op deze overeenkomst zijn tevens de algemene voorwaarden van de dienstverlener van toepassing. Ingeval van strijdige bepalingen gaan de bepalingen in deze overeenkomst voor op de bepalingen genoemd in de algemene voorwaarden.

10. Akkoord

Aldus in tweevoud opgemaakt en getekend.

Pensioendesk Verton & De Laat

Naam:

Naam:

Datum:

Datum:

Handtekening:

Handtekening: