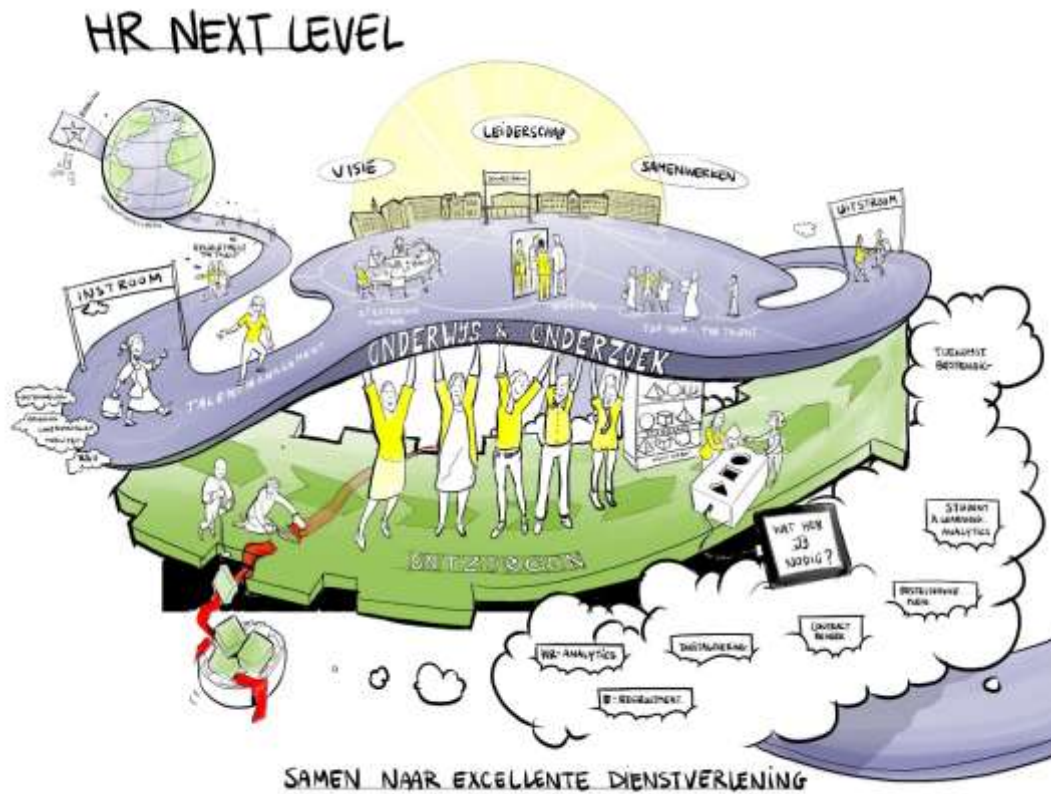




Universiteit Leiden

Productencatalogus Personeel Shared Service Center Bestuursbureau/Bedrijfsvoering



Datum:
Versie: 1.0
Vastgesteld d.d.:
Directeur: J.E. van der Boon
Handtekening:

Inhoud

1	Algemene bepalingen.....	3
1.1.	Inleiding	3
1.2.	Opzet	3
1.3.	Looptijd.....	3
1.4.	Verantwoordelijkheden PSSC.....	3
1.5.	Verantwoordelijkheden faculteiten/ eenheden	4
1.6.	Klachtenprocedure	4
1.7.	Bewaken kwaliteit	4
1.8.	Toekomstige ontwikkelingen	4
2	PSSC kostenmodel 2019.....	5
2.1.	Basisafspraken.....	5
2.2.	Overzicht tarieven.....	5
3	Nadere uitwerking producten en diensten PSSC incl. KPI's.....	6
Box 1	Servicepunt.....	6
Box 2	Beantwoorden van tweedelijnsvragen door de backoffice	7
Box 3	Aanstellingen.....	8
Box 4	Tijdelijke inhuur externen	9
Box 5	Bovenmandaat/Hoogleraar aanstellingen en mutaties	10
Box 6	Mutaties gedigitaliseerde processen (workflow).....	11
Box 7	Mutaties niet gedigitaliseerde processen	11
Box 8	Ziekte en verzuim	12
Box 9	Dossiervorming	13
Box 10	Beëindiging dienstverband.....	14
Box 11	Salarisadministratie, arbeidsvoorwaarden en berekeningen.....	15
Box 12	Kwaliteit interne beheersing.....	15
Box 13	Overige taken / specials team Instroom/uitstroom, Mutaties en Servicepunt.....	16

1 Algemene bepalingen

1.1. Inleiding

In de productencatalogus worden de afspraken vastgelegd waarbinnen de product- en dienstverlening zal plaatsvinden. De primaire focus is hierbij het handhaven van de kwaliteit van het PSSC. Voor de dienstverlening van het PSSC worden aan de faculteiten/eenheden kosten in rekening gebracht. In het Kostenmodel PSSC 2019 is vastgelegd op welke wijze deze kosten bepaald worden.

1.2. Opzet

Deze productencatalogus is een weergave van de producten die het Personeel Shared Service Centrum (PSSC) levert aan leidinggevenden en medewerkers van de Universiteit Leiden. De producten worden uiteengezet per “box” waarin is beschreven welke dienst door het PSSC wordt geleverd inclusief de daaraan gekoppelde prestatie-indicatoren. Wat betreft de kwaliteit van de geleverde producten en diensten is de standaard dat deze bruikbaar, volledig, juist en tijdig zijn. Indien aanvullende kwaliteitsindicatoren en normen van toepassing zijn op een product of dienst, is of zijn deze aan de desbetreffende boxen toegevoegd. Tevens staat in elke box beschreven aan welke voorwaarden de aanvraag aan het PSSC moet voldoen.

De gebruikersgroep PSSC bestaat uit de hoofden P&O. In het vier-wekelijkse hoofden P&O beleidsoverleg (BPO) wordt invulling gegeven aan de rol van gebruikersgroep door het PSSC eens per kwartaal te agenderen. Daarnaast evalueert het PSSC met de HRM adviseurs, op verzoek van faculteiten/eenheden of PSSC wordt aangesloten bij HRM adviesoverleggen. Twee keer per jaar komt het PSSC in het OBV aan de orde (vaststelling jaarplan en evaluatie realisatie jaarplan).

Het PSSC maakt, net als het Financieel Shared Service Centrum (FSSC), onderdeel uit van het Administratief Service Centrum (ASC). De directeur Bedrijfsvoering Bestuursbureau is in relatie tot het ASC sub gemandateerde en geeft uit dien hoofde leiding aan het hoofd ASC.

1.3. Looptijd

De doorberekening voor 2019 is vastgelegd in het PSSC kostenmodel 2019.

1.4. Verantwoordelijkheden PSSC

De dienstverlening wordt bij het PSSC door vier teams verzorgd, Instroom/Uitstroom, Personele Mutaties, Salarisadministratie en Arbeidsvoorwaarden, en het Servicepunt. De eerste drie teams vormen de backoffice van het PSSC. Het Servicepunt is de frontoffice. Onder de verantwoordelijkheden van deze vier teams vallen op hoofdlijnen tijdige en volledige uitvoering van diensten op het gebied van de salarisadministratie, personeelsadministratie en informatieverstrekking. Het PSSC draagt zorg voor het actueel zijn van de procesbeschrijvingen.

Het PSSC zorgt ervoor dat waar mogelijk in de processen de toepassing van de vigerende (interne en externe) regelgeving wordt gecontroleerd en getoetst. Bij niet naleven zorgt het PSSC voor terugkoppeling naar de desbetreffende faculteit/eenheid. Indien nodig legt het Hoofd ASC niet naleving van de regelgeving voor aan de directeur Bedrijfsvoering.

Het PSSC zorgt ervoor dat er voldoende voorlichting en instructie wordt gegeven over de eisen/voorwaarden etc. waaraan bij het PSSC door alle medewerkers aan te leveren formulieren/ stukken moeten voldoen, via de medewerkers website van de Universiteit Leiden en via het BPO. Daarnaast zijn medewerkers van het PSSC periodiek aanwezig op faculteiten/eenheden.

Het PSSC zorgt voor procesmonitoring. Bij stagnaties in de workflow geeft het PSSC een signaal af naar de goedkeurder die acties in de goedkeuringsflow lang open laat staan. Daarnaast geeft het PSSC een signaal af aan de hoofden P&O indien dit regelmatig dezelfde goedkeurder betreft.

1.5. Verantwoordelijkheden faculteiten/ eenheden

De faculteiten en eenheden zijn verantwoordelijk voor een juiste, tijdige en volledige aanlevering van gegevens die relevant zijn voor het uitvoeren van de werkzaamheden van het PSSC. Het PSSC wijst de faculteiten/ eenheden erop wanneer gegevens niet volledig, niet juist of niet tijdig worden aangeleverd.

1.6. Klachtenprocedure

De gebruikersgroep stelt het gewenste kwaliteitsniveau van de producten vast. Het PSSC zal ervoor zorgen dat het product wordt geleverd. Als een faculteit/eenheid niet tevreden is met het geleverde product of de dienstverlening, zal dit met het PSSC worden opgenomen. De faculteit/eenheid stuurt op de kwaliteit van de aanvraag. Klachten op het gebied van de dienstverlening worden zoveel mogelijk gezamenlijk in goed overleg opgelost en er worden maatregelen genomen om ze te voorkomen. Mochten klachten niet op afdoende wijze kunnen worden afgewikkeld op het niveau PSSC en hoofd P&O van de faculteit/ eenheid, dan is het eerstvolgende escalatieniveau die tussen directeur Bedrijfsvoering van het Bestuursbureau en de directeur Bedrijfsvoering van betreffende faculteit/eenheid. Het PSSC rapporteert eens per kwartaal omtrent de ontvangst en afhandeling van klachten in het periodiek BPO en bespreekt in dit overleg ook de eigen opmerkingen/klachten over de aanlevering vanuit de faculteiten en eenheden.

1.7. Bewaken kwaliteit

Tijdens reguliere overlegmomenten en specifieke tevredenheidsonderzoeken wordt de afgesproken en geleverde dienstverlening periodiek geëvalueerd met het PSSC en de faculteit/ eenheid. In deze overlegmomenten wordt tevens de kwaliteit van aanlevering door faculteiten/eenheden besproken.

Hoofd ASC is verantwoordelijk voor interne kwaliteitsbewaking bij het PSSC. Hoofd P&O en directeur (BV) zijn verantwoordelijk voor de interne kwaliteitsbewaking bij de afnemende faculteit/eenheid.

Bij een beoordeling van kwaliteit hoort de mogelijkheid om die kwaliteit objectief te kunnen meten en de resultaten inzichtelijk te maken. Daarom heeft het PSSC een beperkt aantal klantgerichte kritische prestatie-indicatoren (KPI's) geformuleerd in deze productencatalogus die zijn gericht op outputsturing. Deze KPI's vormen de basis voor toekomstige producten/diensten en voortgangsrapportages.

1.8. Toekomstige ontwikkelingen

Toekomstige ontwikkelingen die van invloed zijn op de prestaties van het PSSC zijn in te delen in vier categorieën:

- 1) *ICT*: toepassen van SAP data analyse waarbij middels Continuous Monitoring vastgesteld kan worden dat de kwaliteit van de werking van de processen van een goed niveau is.
Vorbereidingen treffen voor de omzet van de processen in SAP HR naar SAP SuccesFactors.
- 2) *Proces*: Continu het proces monitoren, doorontwikkelen en mogelijk aanpassingen doorvoeren, Continuous Improvement.
- 3) *Gedrag*: nieuwe ICT toepassingen en procesaanpassingen brengen veelal gedragwijzigingen voor de medewerker PSSC en de eindgebruiker met zich mee. Zodra nieuwe systemen worden geïmplementeerd en daaropvolgend procedures daar waar nodig worden aangepast zal voldoende aandacht geschonken worden aan het beïnvloeden van de "zachte kant" van het proces.
- 4) *Wet- en regelgeving*: Wet- en regelgeving wordt alsmat complexer. Derhalve is het van essentieel belang dat eenieder binnen de organisatie op de hoogte is van de binnen de Universiteit Leiden vigerende wet- en regelgeving. Het PSSC ondersteunt hierin vanuit haar expertrol.

2 PSSC kostenmodel 2019

2.1. Basisafspraken

De basis voor de PSSC kostprijs 2019 is een nulmeting welke in 2018 heeft plaatsgevonden. De nulmeting per eenheid is uitgedrukt in zowel fte's als in geld. Vervolgens is het bedrag verhoogd voor overige personele lasten, vorming en opleiding en materiële lasten gebaseerd op het personeelstarief 3 exclusief kosten van de werkplekdienstverlening. In overleg met de faculteiten is het tarief voor de materiële lasten per fte van 2.000 euro verlaagd naar 1.000 euro per fte. De kosten van de werkplekdienstverlening voor de naar het Bestuursbureau over te hevelen medewerkers wordt in 2019 nog door het ISSC bij de eenheden in rekening gebracht.

2.2. Overzicht tarieven

Kosten PSSC 2019 en 2020

(Bedragen in €)

Eenheid	FTE	Salaris- kosten	Opleiding	Overige P-kosten	ICT werkplek *	Overige mat. Lasten	Totaal voor 2019	Indexatie in 2019	Totaal 2019 incl. nieuwe CAO	Indexatie Handl. BG 2020 0,34%	ICT werkplek	Totaal 2020 incl. kn werkplek + 0,34%
FGGA	1,24	64.162	385	1.091	0	1.237	66.875	2.951	69.826	237	1.294	71.358
FGW	3,75	205.054	1.230	3.486	0	3.753	213.522	9.432	222.955	758	3.925	227.638
FdA	0,80	41.501	249	706	0	800	43.255	1.909	45.164	154	837	46.155
FdR	2,60	140.327	842	2.386	0	2.599	146.154	6.455	152.609	519	2.719	155.847
FSW	3,82	211.705	1.270	3.599	0	3.821	220.395	9.738	230.133	782	3.996	234.912
FWN	4,85	250.718	1.504	4.262	0	4.851	261.335	11.533	272.868	928	5.074	278.870
ASCL	0,10	5.188	31	88	0	100	5.407	239	5.646	19	105	5.769
BB-P&O services	4,26	219.295	1.316	3.728	0	4.257	228.597	10.088	238.684	812	4.453	243.949
Totaal	21,42	#####	6.828	19.345	0	21.417	#####	52.346	1.237.886	4.209	22.403	1.264.497

* de kosten werkplekdienstverlening worden in 2019 door het ISSC in rekening gebracht

Tarief per werkplek 1046

Doorwerking indexa 2,20%
 Indexatie nieuwe CA 2,40%
 Subtotaal indexatie 4,60%
 indexatie Handl BG 0,34%
 Totaal 4,94%

3 Nadere uitwerking producten en diensten PSSC incl. KPI's

In dit hoofdstuk zijn de producten en diensten nader (per box) uitgewerkt. Per (deel)proces is aangegeven welke producten en diensten worden onderscheiden, gevolgd door een korte omschrijving van de inhoud van de prestatieafspraken van het product of van de dienst.

Box 1 Servicepunt

- a. afhandelen van binnenkomende vragen
- b. ondersteunen bij het gebruik van diverse systemen, evt middels schermovername
- c. informatievoorziening op locatie

Productbeschrijving:

Informereren van medewerkers en leidinggevendenden over (combinaties van) regelingen, keuzemogelijkheden en de consequenties daarvan. Schermovername teneinde medewerkers te ondersteunen in het gebruik van diverse systemen (DOCMAN/SAP/Selfservice/Successfactors E-recruitment/digitale workflow).

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
1. Informatieverstrekking	Percentage meldingen dat binnen afgesproken tijd is afgehandeld.	E-mail 75% binnen 1 werkdag. Doorzetten naar de backoffice: op de dag van binnenkomst of eerstvolgende werkdag Telefoon 75% gelijk afgehandeld Inloop 75% gelijk afgehandeld	Topdesk Belsysteem
2. Ondersteuning bij het gebruik van systemen	Klanttevredenheid	Minimaal goed	Klantevaluatie
	Klanttevredenheid	Minimaal goed	Klantevaluatie
Inputeisen	Vragen en klachten worden persoonlijk, telefonisch, via de website of per e-mail aangemeld bij het Servicepunt. Actuele (uitvoerings-)regelingen, richtlijnen en beleid vanuit HRM, n.a.v. vastgesteld CvB beleid en wijzigingen in wet- en regelgeving en cao.		

Box 2 Beantwoorden van tweedelijnsvragen door de backoffice

Productbeschrijving: Informeren van medewerkers en leidinggevenden over (combinaties van) regelingen, keuzemogelijkheden en de consequenties daarvan.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
Informatieverstrekking	Percentage meldingen dat binnen afgesproken tijd is afgehandeld.	Topdesk 75% binnen 3 werkdagen	Topdesk
	Klanttevredenheid	Minimaal goed	Klantevaluatie
Inputeisen	Vragen en klachten worden middels het ticketsysteem van het Servicepunt doorgezet naar de backoffice. Actuele (uitvoerings-)regelingen, richtlijnen en beleid vanuit HRM, n.a.v. vastgesteld CvB beleid en wijzigingen in wet- en regelgeving en cao.		

Box 3 Aanstellingen

Productbeschrijving: Realiseren van de aanstelling (bezoldigd en onbezoldigd).

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
1. Aanstelling EU medewerkers	Tijdige verwerking	Maximaal 10 werkdagen na ontvangst PSSC	Steekproef, applicatie
2. Aanstelling NON-EU medewerkers	Tijdige verwerking	Maximaal 10 werkdagen na ontvangst vergunning IND	Steekproef, applicatie
1 en 2.	Correcte en volledige verwerking	Foutloos	Steekproef
Inputeisen	<p>Tijdig en volledig aanleveren via digitale workflow.</p> <p>EU: Leidinggevende kiest ingangsdatum minimaal 4 weken in de toekomst, zodat het goedkeuringsproces doorlopen kan worden. Als het goedkeuringsproces vervolgens binnen twee weken doorlopen is, levert het PSSC na maximaal 10 werkdagen de aanstellingsdocumenten. De voorkeur heeft een ingangsdatum per de eerste van een maand, teneinde de salarisbetaling in deze eerste maand te kunnen verwerken.</p> <p>Non EU: Leidinggevende kiest ingangsdatum minimaal 3 maanden in de toekomst, zodat het goedkeuringsproces doorlopen kan worden en de vergunning door de IND afgegeven kan worden. Als het goedkeuringsproces binnen twee weken doorlopen is en de vergunning in de twee maanden erna door de IND is afgegeven, levert het PSSC na maximaal 10 werkdagen de aanstellingsdocumenten. De voorkeur heeft een ingangsdatum per de eerste van een maand, teneinde de salarisbetaling in deze eerste maand te kunnen verwerken.</p>		

Box 4 Tijdelijke inhuur externen

Productbeschrijving: Regelen inhuur tijdelijke medewerkers, op andere basis dan aanstelling. Het betreft o.a. gastmedewerkers en stagiaires.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
1. Gastmedewerkers, inhuur ZP/niet ZP, registratie na aanstelling (promovendi), stagiaires, buitenpromovendi, beurspromovendi, uitzendkrachten (registratie in SAP, aanmelding Jobmotion vanuit faculteiten en eenheden)			
a. EU	Tijdige verwerking	Maximaal 10 werkdagen na ontvangst PSSC	Steekproef, applicatie
b. NON-EU	Tijdige verwerking	Maximaal 10 werkdagen na ontvangst vergunning IND	Steekproef, applicatie
1a. en 1b.	Correcte en volledige verwerking	Foutloos	Steekproef
Inputeisen	<p>Inhuurconstructie vooraf getoetst met behulp van de inhuurapp (zie HR Serviceplein)</p> <p>Tijdig en volledig aanleveren via digitale workflow.</p> <p>EU: Leidinggevende kiest ingangsdatum minimaal 4 weken in de toekomst, zodat het goedkeuringsproces doorlopen kan worden. Als het goedkeuringsproces vervolgens binnen twee weken doorlopen is, levert het PSSC na maximaal 10 werkdagen de aanstellingsdocumenten.</p> <p>Non EU: Leidinggevende kiest ingangsdatum minimaal 3 maanden in de toekomst, zodat het goedkeuringsproces doorlopen kan worden en de vergunning door de IND afgegeven kan worden. Als het goedkeuringsproces binnen twee weken doorlopen is en de vergunning in de twee maanden erna door de IND is afgegeven, levert het PSSC na maximaal 10 werkdagen de aanstellingsdocumenten.</p>		

Box 5 Bovenmandaat/Hoogleraar aanstellingen en mutaties

Productbeschrijving: Aanstellingen (bezoldigd, onbezoldigd en bijzonder) en brieven voor mutaties zoals wijziging werktijd, verlenging aanstelling, bevorderingen, toelagen en overige bijzondere beloningen. Expertise binnen het PSSC, met dedicated specialisten.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
1. Aanstelling EU	Tijdige verwerking	Maximaal 10 werkdagen na ontvangst PSSC	Steekproef, applicatie
2. NON EU	Tijdige verwerking	Maximaal 10 werkdagen na ontvangst vergunning IND	Steekproef, applicatie
3. Mutaties	Tijdige verwerking	Maximaal 10 werkdagen na ontvangst documenten (overige mutaties)	Steekproef, applicatie
1, 2 en 3.	Correcte en volledige verwerking	Foutloos	Steekproef
Inputeisen	<p>Tijdig en volledig aanleveren via digitale workflow, inclusief CvB besluit.</p> <p>EU: Leidinggevende kiest ingangsdatum minimaal 4 weken in de toekomst, zodat het goedkeuringsproces doorlopen kan worden. Als het goedkeuringsproces vervolgens binnen twee weken doorlopen is, levert het PSSC na maximaal 10 werkdagen de (aanstellings-)documenten. De voorkeur heeft een ingangsdatum per de eerste van een maand, teneinde de salarisbetaling in deze eerste maand te kunnen verwerken.</p> <p>Non EU: Leidinggevende kiest ingangsdatum minimaal 3 maanden in de toekomst, zodat het goedkeuringsproces doorlopen kan worden en de vergunning door de IND afgegeven kan worden. Als het goedkeuringsproces binnen twee weken doorlopen is en de vergunning in de twee maanden erna door de IND is afgegeven, levert het PSSC na maximaal 10 werkdagen de (aanstellings-) documenten. De voorkeur heeft een ingangsdatum per de eerste van een maand, teneinde de salarisbetaling in deze eerste maand te kunnen verwerken.</p>		

Box 6 Mutaties gedigitaliseerde processen (workflow)

Productbeschrijving: Brieven voor mutaties, niet zijnde instroom/uitstroom, zoals wijziging werktijd, functiewijziging, inschaling, omzetten aanstelling bepaalde tijd naar onbepaalde tijd, verlenging aanstelling (incl verlenging vergunning bij NON EU), bevordering, toelagen, gratificaties, kostenplaatswijzigingen, toekennen extra periodiek.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
Verwerking mutatie	Tijdige verwerking door PSSC	Maximaal 10 werkdagen na ontvangst PSSC	Steekproef, applicatie
	Correcte en volledige verwerking	Foutloos	Steekproef
Inputeisen	Tijdig en volledig aanleveren via digitale workflow. Leidinggevende kiest ingangsdatum minimaal 4 weken in de toekomst, zodat het goedkeuringsproces doorlopen kan worden. Als het goedkeuringsproces vervolgens binnen twee weken doorlopen is, levert het PSSC na maximaal 10 werkdagen de documenten. De voorkeur heeft een ingangsdatum per de eerste van een maand, teneinde eventuele salarisconsequenties in de maand van de wijziging verwerkt kunnen worden.		

Box 7 Mutaties niet gedigitaliseerde processen

Productbeschrijving: Brieven voor mutaties van niet gedigitaliseerde processen.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
Verwerking mutatie	Tijdige verwerking door PSSC	Maximaal 10 werkdagen na ontvangst PSSC	Steekproef
	Correcte en volledige verwerking	Foutloos	Steekproef
Inputeisen	Uiterlijk 10 werkdagen voor ingangsdatum aanleveren middels daartoe bestemde formulieren, beschikbaar op het Serviceplein. De voorkeur heeft een ingangsdatum per de eerste van een maand, teneinde eventuele salarisconsequenties in de maand van de wijziging verwerkt kunnen worden.		

Box 8 Ziekte en verzuim

Productbeschrijving: Procesondersteuning ziekte en verzuim: registratie, correspondentie en bewaken termijnen poortwachter in samenwerking met HR advies. Expertise binnen het PSSC, met dedicated specialisten.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
1. Registratie ziek- en betermeldingen	Tijdige verwerking van de ziekmelding	Dag van binnenkomst melding (of eerstvolgende werkdag)	Geen ziekmeldingen in de functionele mailbox aan het einde van een werkdag
2. Versturen spreekuurberichten en probleemanalyses naar HR advies	Tijdige verzending	Uiterlijk de volgende werkdag	Geen spreekuurberichten en probleemanalyses in de functionele mailbox, ouder dan twee werkdagen
3. Bewaken termijnen poortwachter en verzorgen bijbehorende acties, o.a. richting HR advies, VGM en het UWV	Tijdige runbookcontroles en verzorgen van acties	Voldoen aan de termijnen zoals gesteld in de Wet Verbetering Poortwachter	Op basis van Runbookcontroles
4. Beheer UWV portal en doorsturen correspondentie van het UWV naar HR advies	Tijdige verzending door PSSC	Uiterlijk de volgende werkdagen	UWV portal bijgewerkt
1, 2, 3 en 4.	Klanttevredenheid	Minimaal goed	Klantevaluatie
Inputeisen	Ziekmelding op de eerste werkdag bij de direct leidinggevende. De leidinggevende of medewerker geeft deze ziekmelding op dezelfde werkdag door aan het PSSC middels het daarvoor bestemde formulier onder de tegel Ziekteverzuim op het Serviceplein.		

Box 9 Dossiervorming

Productbeschrijving: Vormen en bijhouden van digitale personeelsdossiers in Docman.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
Personeelsdossiers	Compleet, leesbaar en correct verwerkt. Tijdige verwerking	Verwerking conform vastgestelde trefwoorden lijst en werkwijze. Binnen 5 werkdagen.	Steekproef Werklijst in Docman
Inputeisen	Documenten kunnen worden aangeleverd per email of via de digitale workflow.		

Box 10 Beëindiging dienstverband

Productbeschrijving: Beëindiging dienstverband.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
1. Brief expiratie dienstverband	Tijdige verzending	3 maanden voor expiratie datum	Runbookcontrole
2. Ontslagbrief bij ontslag op eigen verzoek	Tijdige verzending	Binnen 10 werkdagen na ontvangst	Steekproef, applicatie
3. Check op terugbetalingsverplichting scholingskosten, ouderschaps- en zwangerschapsverlof, verlof en of kosten in mindering gebracht moeten worden op de transitievergoeding	Tijdige en correcte check en uitzetten richting PSSC-SA	Bij expiratie: 3 maanden tevoren Bij eigen verzoek: 10 werkdagen na ontvangst	Steekproef
4. Evt. uitbetaling diensttijdgratificatie	Idem aan 3	Idem aan 3	Idem aan 3
5. Evt. afhandeling opzegging NS-abonnement	Idem aan 3	Idem aan 3	Idem aan 3
6. Evt. afsluiten ziekteperiode	Tijdige verwerking	Op de laatste dag van het dienstverband	Steekproef
7. Evt. afmelding bij IND	Tijdige verwerking in de IND portal	Uiterlijk op de laatste werkdag van het dienstverband	
1 t/m 7.	Correcte en volledige verwerking	Foutloos	Steekproef
Inputeisen	<p>Via de digitale workflow, rekening houdend met de overeengekomen opzegtermijn.</p> <p>3 maanden voor de expiratedatum wordt gecheckt of een verlenging is aangemaakt, in dat geval wordt de expiratiebrief niet verzonden.</p> <p>Afspraken over terugbetaling moeten bekend zijn bij het PSSC</p>		

Box 11 Salarisadministratie, arbeidsvoorwaarden en berekeningen

Productbeschrijving: Verwerking en uitbetalen van de salarissen waarbij devigerende (fiscale) wet- en regelgeving van toepassing is. Informatieverstrekking aan medewerkers over arbeidsvoorwaarden en maken van berekeningen.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
1. Tijdig en juist uitbetalen van de salarissen.	Uitbetalen salarissen conform de vooraf vastgestelde planning.	Geen afwijking t.o.v. planning	Maandelijks vaststellen
2. Tijdig en juist uitbetalen van de salarissen voor Plato BV	Uitbetalen salarissen conform de vooraf vastgestelde planning.	Geen afwijking t.o.v. planning	Maandelijks vaststellen
Inputeisen	<p>Oprachten worden door het PSSC-backoffice via DOCMAN naar PSSC-SA gestuurd. Daarnaast worden bepaalde formulieren (zoals overwerk) rechtstreeks naar de salarisadministratie gestuurd door leidinggevenden.</p> <p>De wijze van registreren is conform de vastgestelde DOCMAN modellen en inclusief documentnummers.</p> <p>Juiste besluitvorming conform mandaatstructuur van eenheid.</p> <p>Compleet benodigde invoer van alle benodigde gegevens op dienstverbandniveau in SAP HR.</p>		

Box 12 Kwaliteit interne beheersing

Productbeschrijving: Uitvoeren controles en verzorgen follow up van signalen aan de hand van Runbook.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
Uitvoeren van controles en daaruit voortvloeiende acties	Correct en tijdig	Foutloos, op de in Runbook geplande werkdag	Runbook Steekproef
Inputeisen	Jaarlijkse, maandelijkse, wekelijkse en dagelijkse runbookcontroles.		

Box 13 Overige taken / specials team Instroom/uitstroom, Mutaties en Servicepunt

Productbeschrijving: deze box beschrijft een aantal specifieke werkzaamheden die het PSSC voor de faculteiten/ eenheden uitvoert.

Outputeisen	Kwaliteitsindicator	Norm	Meetmethode
1. Opstellen en bijhouden standaardcorrespondentie (in samenwerking met HRM)	Up to date standaard correspondentie		
2. Verzorgen van personeelsadministratie voor de RvT en het CvB	Correcte, tijdige en volledige verwerking	Foutloos	Steekproef
3. Verzorgen van personeelsadministratie voor participatiemedewerkers	Correcte, tijdige en volledige verwerking	Foutloos	Steekproef
4. Extra ondersteuning in geval van piekbelasting bij het SCIS (augustus/september/ oktober) en/of ziekte.	Correcte, tijdige en volledige verwerking	Foutloos	Steekproef
5. Up to date houden van de medewerkerswebsite en formulieren niet digitale flow	Up to date informatie op website		