

## **Service Level Agreement (SLA)**

tussen UWV en <leverancier>  
voor Bewegwijzering

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Begripsbepaling</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Algemeen</b>	<b>4</b>
2.1	Algemene bepalingen	4
2.2	Doel	4
2.3	Te leveren diensten/producten	4
2.4	Managementinformatie	5
2.5	Klachtenproces dienstverlening	5
<b>3</b>	<b>Inrichting Organisatie</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Contactgegevens Operationeel</b>	<b>6</b>
4.1	Overlegstructuur	7
4.2	Omschrijving overlegvormen	8
4.3	Escalatieprocedure	9
<b>5</b>	<b>Kritische prestatie indicatoren</b>	<b>10</b>
5.1	Perspectief processen	10
5.2	Perspectief klanten	14
5.3	MVOI	15
<b>6</b>	<b>Beoordeling</b>	<b>16</b>
6.1	Methodiek	16

## 1 Begripsbepaling

Begrip/afkorting	Aanduiding
BtB	Bureau Bestellen tot Betalen.
CLM	Contract- en Leveranciersmanager. Dit is een medewerker van Opdrachtgever, die op tactisch-strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement binnen Facilitair Bedrijf Inkoop en eindverantwoordelijk is voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met Opdrachtnemer in de SLA van het contract.
FM	Facilitair Manager.
FSM	Facilitair Service Medewerker.
FMIS	Facilitair managementinformatie systeem.
Geautoriseerde besteller	Projectleiders Huisvesting, Facilitair Managers en/of Facilitair Service Medewerkers.
Klacht	Een klacht is elke uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening van de Opdrachtnemer. Dat kunnen dus bijvoorbeeld klachten zijn over kwaliteit van producten en diensten, de levertijd ervan, of de handelwijze (het gedrag) van medewerkers van Opdrachtnemer. Een melding wordt gezien als klacht wanneer: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De veiligheid van de medewerkers in gevaar komt;</li> <li>• De continuïteit van het primair proces in gevaar komt;</li> <li>• Wanneer sprake is van een onheuse bejegening;</li> <li>• Wanneer storingen een structureel karakter kennen;</li> <li>• Wanneer aangevraagde diensten niet worden geleverd.</li> </ul>
KPI	Kritische Prestatie Indicator.
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek.
MFT	Multi Functioneel Team (vertegenwoordigers van Facilitair/Re-integratie/HRM/Bestuurszaken etc., Contract- en Leveranciersmanagement, Financieel Economische Zaken en Beleid).
MVOI	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen.
PvE	Programma van Eisen.
SLA	Service Level Agreement.
SC	Service Center (Facilitair).
SROI	Social Return on Investment.
Verbetervoorstel	Is een voorstel dat wordt ingebracht door Opdrachtnemer waarbij sprake is van een structurele en aantoonbare verbetering in de kwalitatieve dienstverlening van Opdrachtnemer of de financiële prestatie zoals dit is verwoord in de doelstelling van de aanbesteding.

## 2 Algemeen

### 2.1 Algemene bepalingen

- 2.1.1. Tussen partijen is een Raamovereenkomst met contractnummer <EA nummer/  
productgroep> afgesloten, aan partijen genoegzaam bekend. De SLA beoogt een nadere uitwerking en concretisering te geven aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in de (Raam)overeenkomst.
- 2.1.2. Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de (Raam)overeenkomst en in de SLA, dan prevaleert voor zover het gaat om het niveau van de dienstverlening de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de (Raam)overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de (Raam)overeenkomst.
- 2.1.3. De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de (Raam)overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere overeenkomsten onder de (raam)overeenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de (Raam)overeenkomst.
- 2.1.4. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contract- en leveranciersmanager van Opdrachtgever.
- 2.1.5. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch-strategisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

### 2.2 Doel

- 2.2.1. Het doel van de SLA is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening;
- Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing.

De intentie van de partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Indien Opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren. Het opnemen van nieuwe sturingselementen wordt in het tactisch-strategisch overleg besproken.

### 2.3 Te leveren diensten/producten

- 2.3.1. De opdracht betreft het leveren en onderhouden van diensten en producten voor Bewegwijzering conform UTI.

## **2.4 Managementinformatie**

2.4.1. Managementrapportage: Opdrachtnemer dient eenmaal per half jaar een rapportage in Excel, .pdf of als dashboard van de totale dienstverlening van het contract op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. Deze rapportage wordt ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en bevat minimaal de volgende onderdelen;

- Omzet (zowel in- als exclusief btw) over de periode van de rapportage van de Opdrachtgever uitgesplitst in de categorieën projecten, standaard producten en maatwerk producten;
- Overzicht van klachten, gegrond en ongegrond, de genomen maatregelen, relevante data en responsetijden plus een analyse van de klachten;
- Responsetijden van offertes (datum van aanvraag door Opdrachtgever, de datum dat de offerteaanvraag is bevestigd en de datum dat de offerte door Opdrachtnemer is ingediend);
- Uitvoertijden bij een bevestigde opdracht (datum van bevestiging door opdrachtgever en de datum van afronding werkzaamheden door opdrachtnemer);
- De belangrijkste marktontwikkelingen voor Bewegwijzering;
- Verbeterplannen (efficiencymaatregelen) gespecificeerd naar voortgang op verbeterontwikkelingen, genomen verbeteracties en meetbare doelstellingen;
- Melding van relevante aanpassingen in wet- en regelgeving;
- Per halfjaar en zoveel vaker als gevraagd levert de Opdrachtnemer een goed geordend digitaal cumulatief (in ieder geval Excel-bestand en op verzoek CSV/XML/CXML- bestand) overzicht aan, waarop de geleverde diensten en geleverde en/of in beheer zijnde bewegwijzeringselementen zijn weergegeven. Het overzicht dient o.a. te zijn voorzien van de gevraagde informatie per leverdatum, leverlocatie, type product, een uniek product kenmerk, een heldere, volledige productomschrijving, het aantal afgenomen afzonderlijke producten, de prijs per afzonderlijk geleverd product excl. btw en het bijbehorende ordernummer.

Bij aanvang van het contract bepalen Opdrachtgever (CLM) en Opdrachtnemer de lay-out van de halfjaarlijkse rapportage en de projectevaluaties;

Extra onderdeel voor de rapportage van de laatste periode van ieder contractjaar:

- Plan van aanpak voor Social Return voor het komende contractjaar.

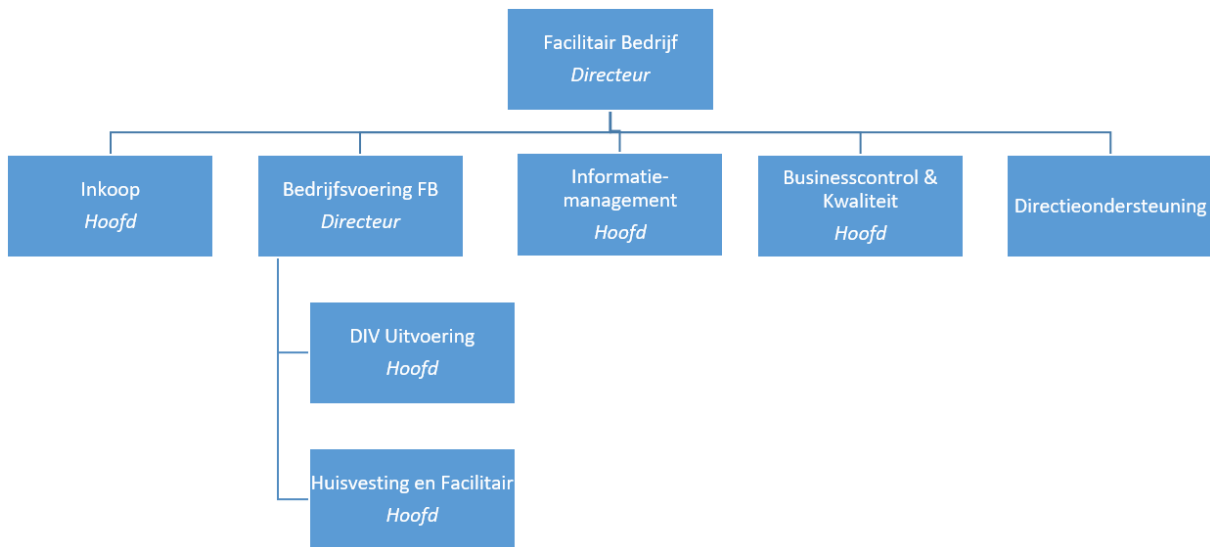
## **2.5 Klachtenproces dienstverlening**

2.5.1. Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door Opdrachtgever in FMIS (Facilitor) geregistreerd en door SC direct per e-mail aan de helpdesk van Opdrachtnemer bevestigd. Opdrachtnemer geeft binnen 24 uur bevestiging aan opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 2 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van twee werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgaaf van reden waarom de termijn niet wordt behaald, alsmede inclusief een nieuwe oplossingstermijn gemeld aan SC.

Indien bovengenoemde klachtenprocedure niet tot een oplossing van de klacht leidt dan dient het escalatiemodel gevolgd te worden zoals opgenomen in paragraaf 4.3.

### 3 Inrichting Organisatie

#### 3.1 Organogram UWV/hoofdstructuur stakeholders Facilitair Bedrijf



#### 3.2 Organogram <Opdrachtnemer> Bewegwijzering

### 4 Contactgegevens Operationeel

Service Center FB UWV	
Openingstijden	7.00 – 17.30 uur
Telefoonnummer	020-6875050
E-mailadres	servicecenterfb@uwv.nl

Service desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<.....>
Telefoonnummer	<.....>
E-mailadres	<.....>

#### 4.1 Overlegstructuur

Overleg tussen partijen vindt plaats zoals hieronder is opgenomen:

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
Implementatie overleg (Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever)	Naar behoefte	SC, FM, Projectleider, Beleidsadviseur, BtB, MVOI adviseur en CLM	<na gunning invullen>
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Naar behoefte	SC, FM en FSM	<na gunning invullen>
Tactisch-strategisch overleg (Evaluatie overeenkomst, wijzigingen in de dienstverlening, ontwikkelingen binnen de markt van de Opdrachtnemer, ontwikkelingen bij UWV en eventuele consequenties voor de dienstverlening, SLA, KPI's)	Jaarlijks	Manager Projecten & Beleid, Hoofd Huisvesting & Facilitair Bedrijf (op afroep) Beleidsadviseur, Projectleider, FM (op afroep), CLM en Categoriemanager (op afroep)	<na gunning invullen>

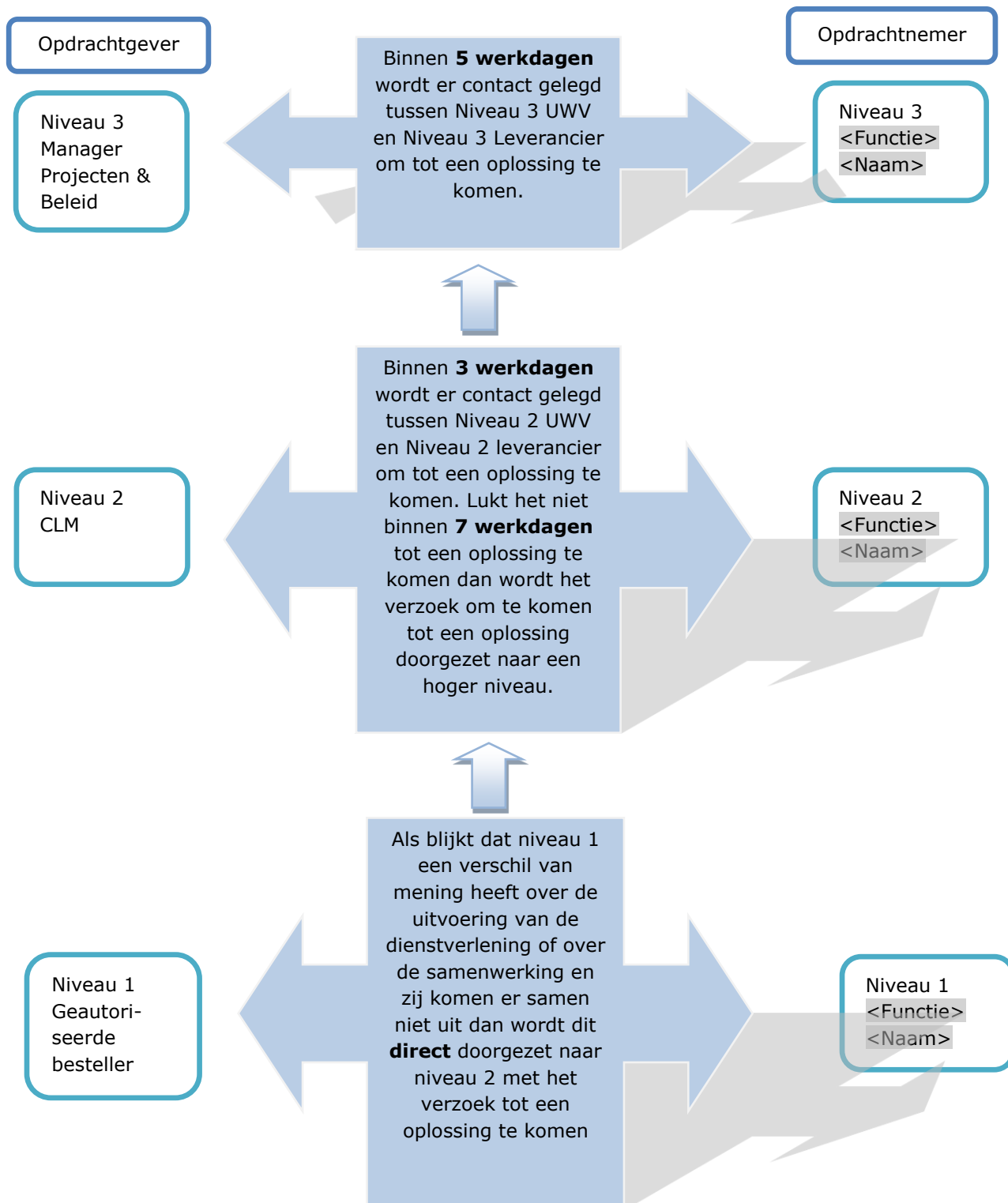
\* naar behoefte en na onderling overleg kunnen er zowel vanuit Opdrachtnemer als Opdrachtgever deelnemers worden toegevoegd of worden gewijzigd in bovenstaand overlegstructuur.

## 4.2 Omschrijving overlegvormen

- 4.2.1. Op implementatieniveau vindt na het sluiten van de overeenkomst op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen beide partijen over hoe de dienstverlening uitgerold moet worden. Mogelijke bespreekpunten zijn onder andere:
- Kennismaking;
  - Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie);
  - Communicatie;
  - Plan van aanpak bouwblokken SROI;
  - Gezamenlijk een definitief SLA opstellen;
  - Afstemming rapportageformats.
- 4.2.2. Op operationeel niveau vindt dagelijks overleg plaats tussen beide partijen op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening.
- 4.2.3. Op tactisch-strategisch niveau vindt jaarlijks, op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen de partijen over de prestaties van Opdrachtnemer. Een verslag van het gesprek wordt door Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen opgesteld en verstuurd aan Opdrachtgever. Mogelijke bespreekpunten zijn o.a.:
- Evaluatie van de overeenkomst;
  - Wijzigingen in de dienstverlening;
  - Social Return;
  - Efficiencyvoorstellen.

#### 4.3 Escalatieprocedure

Indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer een klacht heeft over de dienstverlening of het opdrachtgeverschap dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking. Het figuur hieronder wordt van beneden naar boven gelezen.



## 5 Kritische prestatie indicatoren

Per periode, zoals beschreven in paragraaf 4.2, vindt in het tactisch-strategische overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Perspectief	Kritische Prestatie Indicatoren
<b>Processen</b>	-Managementrapportages -Tijdigheid offertes -Levertijden -Beheer Bewegwijzeringselementen -Klachten
<b>Klanten</b>	-Klanttevredenheid
<b>MVOI</b>	-SROI

De wegingsmethode en consequenties staan beschreven in hoofdstuk 6.

### 5.1 Perspectief processen

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Managementrapportages
Definitie	Opdrachtnemer dient éénmaal per halfjaar een analyse te verzorgen over de totale dienstverlening van het contract. Deze analyse zal ongevraagd en actief door Opdrachtnemer worden opgesteld en ingediend bij de CLM-er. Dat gebeurt uiterlijk tien (10) werkdagen na einde van het betreffende halfjaar en bevat alle gevraagde managementinformatie (zie 2.4).
Meetmethodiek	Tijdig: De managementrapportage wordt ingediend binnen tien (10) werkdagen na afloop van het betreffende halfjaar. Volledigheid: De managementrapportage bevat alle gevraagde managementinformatie (zie 2.4). Juistheid: De managementinformatie dient juist te zijn.
Norm (waarde)	1) Tijdig (binnen 10 werkdagen), volledig (bevat alle gevraagde managementinformatie) én juist (achteraf controleerbaar) = 1 punt 2) 1 of 2 aspecten van de managementrapportage zijn niet correct verwerkt in de rapportage = 0 punten 3) De managementrapportage voldoet aan geen van de aspecten = -1 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI-scorebepaling	Halfjaarlijks

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Tijdigheid offertes
Definitie	Doorlooptijd van de aanvraag van offertes.
Meetmethodiek	Opdrachtgever heeft een complete offerte binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de aanvraag schriftelijk of per email ontvangen.
Norm (waarde)	Realisatie: Opdrachtgever heeft alle offertes compleet en binnen tien (10) werkdagen ontvangen = 2 punten Te verbeteren: opdrachtgever heeft > 95% van de offertes compleet en binnen tien (10) werkdagen ontvangen = 0 punt Afbreukrisico: opdrachtgever heeft < 95% van de offertes compleet en binnen tien (10) werkdagen ontvangen = -1 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI-scorebepaling	Halfjaarlijks

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Levertijden
Definitie	Het leveren van geoffreerde producten en diensten volgens de overeengekomen termijn.
Meetmethodiek	Opleveren van een overzicht van besteldatum en datum van daadwerkelijke levering.
Norm (waarde)	Realisatie: 100% van de leveringen binnen de gestelde termijn = 2 punten Te verbeteren: > 95% van de leveringen buiten de gestelde termijn = 0 punten Afbreukrisico: < 95% van de leveringen is buiten de gestelde termijn = -1 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI-scorebepaling	Halfjaarlijks

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Beheer Bewegwijzeringselementen
Definitie	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationeel beheer van bewegwijzering. Dit is het continue en actueel (bij)houden van alle (reeds) geplaatste en te plaatsen bewegwijzeringselementen.
Meetmethodiek	<p>Norm: al het beheer conform PvE/definities</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 100% van plaatsing is opgenomen in het beheerssysteem van Opdrachtnemer = realisatie 100% (1 punt)</li> <li>▪ Te verbeteren: 75% tot ≤ 99% is conform planning gerealiseerd en/of een geleverd bewegwijzeringselement is niet opgenomen in de beheer systematiek van Opdrachtnemer = realisatie 75% (0 punten)</li> <li>▪ Afbreukrisico: ≤ 75% van het geplande onderhoud is gerealiseerd en het beheer is niet actueel, volledig en/of juist bijgehouden = realisatie 0% (-1 punt)</li> </ul>
Norm (waarde)	Opdrachtnemer biedt aan Opdrachtgever de mogelijkheid om continu het beheer van de bewegwijzeringselementen inzichtelijk te hebben. Opdrachtgever toetst periodiek de actualiteit met hetgeen is gefactureerd en geleverd.
Verantwoordelijkheid	<p>Opdrachtnemer draagt zorg voor een beheerssysteem dat voor Opdrachtgever continu digitaal inzichtelijk is en actuele, volledige en juiste informatie t.a.v. de bij Opdrachtgever ingezette bewegbewijzeringselementen bevat.</p> <p>Opdrachtgever toetst de inhoud van het beheerssysteem periodiek aan de hand van managementrapportages en facturen en bespreekt de bevindingen tijdens de tactisch-strategische overleggen.</p>
KPI-scorebepaling	1 x per half jaar

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Klachten
Definitie	<p>Een klacht wordt gedefinieerd als Opdrachtnemer niet of niet volledig, heeft gedaan wat met opdrachtgever is afgesproken (product en/of diensten) en wat opdrachtgever in dat kader had mogen verwachten. Een klacht is dus een directe uiting van ongenoegen.</p> <p>Opdrachtnemer geeft binnen 24 uur telefonisch en met een schriftelijke bevestiging per e-mail aan Opdrachtgever door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost.</p> <p>Voorbeelden van klachten zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Het niet voldoen aan de in het PVE gestelde eisen;</li> <li>▪ Het niet voldoen aan de norm door personeel van opdrachtnemer, zoals beschreven in de 'Gedragscode UWV';</li> <li>▪ Het niet of onvolledig opvolgen van storingen en/of onderhoud;</li> <li>▪ Het niet of onvolledig opvolgen en afhandelen van meldingen vanuit het Facilitaire Servicepunt en/of Facilitator (=FMIS);</li> <li>▪ Het niet nakomen van gemaakte afspraken met Opdrachtgever</li> <li>▪ Etc. etc.</li> </ul>
Meetmethodiek	<p>Norm: Maximaal 2 gegronde klachten per kalenderhalfjaar</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Geen of 1 klacht = 1 punt</li> <li>▪ 2 klachten = 0 punten</li> <li>▪ 3 of meer klachten = -1 punten</li> </ul>
Norm (waarde)	Klachten worden gemeten op basis van de klachtenregistratie in FMIS (= Facilitator). Een klacht wordt "gegrond" bepaalt door het MFT. Het niet leveren op een afgesproken tijd, geldt als een gegronde klacht.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever draagt zorg voor registratie van klachten
KPI-scorebepaling	1 x per half jaar

## 5.2 Perspectief klanten

Hoofdgroep	Klantenperspectief
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Klanttevredenheid
Definitie	<p>De kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening zoals afgesproken in het contract wordt gemeten op 3 verschillende disciplines.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klanttevredenheid vanuit Huisvesting op operationeel niveau vanuit Projectleiders Huisvesting.</li> <li>2. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf op operationeel niveau vanuit Facilitair Managers.</li> <li>3. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf op operationeel niveau vanuit Facilitair Service medewerkers.</li> </ol>
Meetmethodiek	<p>Opdrachtgever toetst ieder kwartaal de tevredenheid onder de hierboven genoemde disciplines. Tevredenheid wordt alleen ingevuld door projectleiders, FM en FSM wanneer er daadwerkelijk een project of opdracht heeft plaatsgevonden.</p> <p>Projectleiders, FM en FSM geven per kwartaal een cijfer tussen de 1 en 5 (op basis van een vijfpuntschaal) op vragen over de tevredenheid met:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De manier van communiceren;</li> <li>2. De geleverde kwaliteit van de offerte;</li> <li>3. De geleverde kwaliteit van het product of de dienst;</li> <li>4. De mate waarin de medewerkers van de leverancier een proactieve houding hebben (denk aan: advisering, meedenken en hergebruik);</li> <li>5. De samenwerking met de accountmanager van de leverancier;</li> <li>6. De samenwerking met het uitvoerend personeel van de leverancier;</li> <li>7. De geboden nazorg door de leverancier;</li> </ol>
Norm (waarde)	<p>Realisatie: score <math>\geq 3,5 = 2</math> punten            Te verbeteren: score <math>\geq 3</math> of <math>&lt; 3,5 = 0</math> punten            Afbreukrisico: score <math>&lt; 3 = -2</math> punten</p>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever draagt zorg voor metingen klanttevredenheid.
KPI-scorebepaling	1 x per kwartaal
Actie Opdrachtnemer	Bij een tevredenheid van $< 3,5$ dient de leverancier een Verbetervoorstel op te stellen om de tevredenheid te verhogen. Hiervoor dienen gerichte acties opgesteld te worden voorzien van termijnen die waarborgen dat de verbeteringen van de tevredenheid in de daarop volgende leveranciersgesprekken zichtbaar zijn.

### 5.3 MVOI

Hoofdgroep	MVOI
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	SROI
Definitie	Opdrachtnemer realiseert social return door 5% van de geraamde opdrachtwaarde per jaar (excl. btw) hiervoor in te zetten. NB: In het eerste jaar wordt gestart met social return op basis van de geraamde opdrachtwaarde (social return verplichting). Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste half jaar/ jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet over dat half jaar/jaar. Indien er een verschil is tussen de omzet en de geraamde opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde omzet.
Meetmethodiek	Per half jaar o.b.v. van het door opdrachtgever gehanteerde format waaruit de gerealiseerde social return blijkt.
Norm (waarde)	5% van de geraamde opdrachtwaarde (excl. btw) voor het komende jaar, gecorrigeerd voor aanpassingen in de social return verplichting van het vorige jaar (zie uitleg onder "Definitie").  Realisatie: 5% of hoger behaald = 2 punten Te verbeteren: tussen $\geq 3$ of $< 4\%$ behaald = 0 punten Afbreukrisico: $< 3\%$ behaald = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI-scorebepaling	1 x per half jaar

## 6 Beoordeling

### 6.1 Methodiek

De prestaties van de Opdrachtnemer worden halfjaarlijks beoordeeld door CLM. Uitzondering op de halfjaarlijkse cyclus is de KPI Klanttevredenheid welke elk kwartaal wordt gemeten. De CLM legt de behaalde kritische prestatie indicatoren vast. De beoordeling wordt op tactisch niveau met Opdrachtnemer besproken. Tevens wordt het resultaat van de KPI's schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 6 maanden na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op, zodat het prestatieniveau conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het plan van aanpak wordt digitaal aan CLM verzonden.

Het plan van aanpak / Verbetervoorstel dient minimaal een beschrijving (SMART) van de volgende onderdelen te bevatten:

- Oorzaak niet behalen KPI;
- Te nemen verbeteracties;
- Oplostermijn.

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen toegelicht waarbij 7 KPI's zijn afgesproken.

Indien wordt voldaan aan de voorwaarden van de KPI, dan wordt hiervoor 1 (één) punt of 2 (twee) punten toegekend. Voor een aantal KPI's is het afbreukrisico dermate groot, dat bij een onvoldoende prestatie van deze KPI ook een cijfer -1 (één) of -2 (twee) punten worden toegekend.

Resultaat beoordeling	Toegekend aantal punten	Toegekend aantal punten	Toegekend aantal punten
Voldoet aan KPI	1 of 2		
Te verbeteren		0	
Afbreukrisico			-1 of -2

Indien voldaan wordt aan alle 7 vastgestelde KPI's, wordt het maximaal aantal van 11 punten behaald.

KPI / Halfjaar	1	2
Managementrapportages	1	1
Tijdigheid offertes	2	2
Levertijden	2	2
Beheer	1	1
Bewegwijzeringselementen	1	2
Klachten	2	2
Klanttevredenheid	2	2
SROI	2	2
<b>Totaal</b>	<b>11</b>	<b>11</b>

**Datum**

13 januari 2022

**Versie**

Definitief

**Pagina**

17 van 17

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend.

te Amsterdam

te XXX

op

op

UWV namens deze:

XXX namens deze:

-----

-----

drs. M.R.P.M. Camps  
Voorzitter Raad van Bestuur

XXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX