



## **Service Level Agreement**

Service Level Agreement tussen UWV en <Opdrachtnemer>  
voor de levering van 'Modulaire Re-integratiediensten'

Geldig met ingang van 1 januari 2025

Versie: 3.2



## **Inhoud**

|          |                                                                                   |           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1</b> | <b>Algemeen</b>                                                                   | <b>3</b>  |
| 1.1      | Algemene bepalingen                                                               | 3         |
| 1.2      | Beheer en wijziging SLA                                                           | 3         |
| 1.3      | Definities                                                                        | 3         |
| 1.4      | Re-integratiedienst 'Modulaire Re-integratiediensten'                             | 3         |
| <b>2</b> | <b>Verantwoording</b>                                                             | <b>4</b>  |
| 2.1      | Rapportages                                                                       | 4         |
| 2.2      | Klachtenproces voor de Cliënt over de uitvoering van de re-integratieactiviteiten | 5         |
| 2.3      | Klanttevredenheid                                                                 | 5         |
| <b>3</b> | <b>Inrichting organisatie</b>                                                     | <b>7</b>  |
| 3.1      | Contactgegevens                                                                   | 7         |
| 3.2      | Overlegstructuur                                                                  | 7         |
| 3.3      | Escalatieroute Opdrachtnemer                                                      | 7         |
| <b>4</b> | <b>Contract- en Leveranciersmanagement Systeem (CLMS)</b>                         | <b>8</b>  |
| 4.1      | Gebruik CLMS                                                                      | 8         |
| 4.2      | Inkoopordergegevens in het CLMS                                                   | 8         |
| <b>5</b> | <b>Kritische Prestatie Indicatoren</b>                                            | <b>9</b>  |
| 5.1      | Perspectief processen                                                             | 9         |
| 5.2      | Perspectief Cliënten                                                              | 10        |
| <b>6</b> | <b>Beoordeling</b>                                                                | <b>12</b> |
| 6.1      | Toetsing eisen Inkoopkader c.q. eisen Raamovereenkomst                            | 12        |
| 6.2      | Resultaatberekening op basis van de KPI's                                         | 12        |
| <b>7</b> | <b>Consequenties</b>                                                              | <b>13</b> |
| 7.1      | Consequenties van niet voldoen aan KPI-norm                                       | 13        |
| 7.2      | Niet voldoen aan eisen Inkoopkader c.q. overige eisen Raamovereenkomst            | 14        |



## **1 Algemeen**

### **1.1 Algemene bepalingen**

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een Raamovereenkomst voor de Re-integratiedienst 'Modulaire Re-integratiediensten' onder het Inkoopkader Re-integratiediensten afgesloten. Dit Service Level Agreement (SLA) geeft een nadere uitwerking van de door Opdrachtnemer te behalen kwalitatieve Resultaten, de wijze waarop deze worden getoetst en de inrichting van de organisatie. Het SLA maakt onlosmakelijk deel uit van de hierboven genoemde Raamovereenkomst.

### **1.2 Beheer en wijziging SLA**

De wijze waarop Opdrachtgever re-integratiedienstverlening inzet is continu in beweging. Daarnaast streeft Opdrachtgever continu naar verbetering, door vereenvoudiging en standaardisatie van haar processen. Als gevolg daarvan kan het noodzakelijk zijn om de inhoud van het SLA gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst te wijzigen.

De inhoud van het SLA kan uitsluitend door Opdrachtgever worden gewijzigd. Opdrachtgever deelt een wijziging minimaal 1 maand voorafgaand aan de inwerkingtreding van de wijziging schriftelijk mede aan Opdrachtnemer. Conform het bepaalde in de Raamovereenkomst kan Opdrachtnemer, indien hij zich niet kan vinden in een wijziging, de Raamovereenkomst eenzijdig beëindigen tegen de datum waarop een hiervoor bedoelde wijziging van kracht wordt. Opdrachtgever zorgt voor het actueel houden van het SLA.

Het SLA voor de Re-integratiedienst 'Modulaire Re-integratiediensten' kent meerdere versies. In onderstaande tabel is het versiebeheer en de geldigheidsstermijn van het SLA opgenomen. De datum waarop de Opdracht tot het opstellen van een Re-integratieplan is verstrekt, bepaalt welke versie van het SLA van toepassing is op de Inkooporder.

| Versiebeheer           | Begindatum | Einddatum  |
|------------------------|------------|------------|
| 1.0 - 1 april 2019     | 01-05-2019 | 01-06-2019 |
| 1.1 - 28 mei 2019      | 01-06-2019 | 30-06-2020 |
| 2.0 - 14 mei 2020      | 01-07-2020 | 31-03-2021 |
| 3.0 - 26 maart 2021    | 01-04-2021 | 31-03-2023 |
| 3.1 - 31 maart 2023    | 01-04-2023 | 31-12-2024 |
| 3.2 - 15 november 2024 | 01-01-2025 | Huidig     |

### **1.3 Definities**

Voor definities wordt verwezen naar de Begrippenlijst behorende bij de Raamovereenkomst en het Inkoopkader Re-integratiediensten (hierna: Inkoopkader).

### **1.4 Re-integratiedienst 'Modulaire Re-integratiediensten'**

Tot de Re-integratiedienst 'Modulaire Re-integratiediensten' behoren verschillende Re-integratiediensten. Niet alle in Perceel 1 opgenomen Modulaire Re-integratiediensten hoeven steeds ingezet te worden; dit kan per Cliënt verschillen. Immers maatwerk voor de Cliënt is het uitgangspunt. Het gaat om de volgende Re-integratiediensten met daarbij behorende resultaten:

- 'Participatie interventie' heeft als resultaat dat de Cliënt aantoonbaar in staat is om op structurele basis deel te nemen aan enige vorm van een sociaal netwerk buitenshuis. Hij is in staat om zelfstandig activiteiten binnen en buiten zijn eigen sociale netwerk te initiëren en te onderhouden. Hij heeft daartoe nieuwe activiteiten opgepakt, dan wel bestaande activiteiten uitgebouwd. Na inzet van deze Re-integratiedienst dient de Cliënt zich tenminste op trede 2 van de participatieladder (zie paragraaf 2.1 van het Overzicht Re-integratiediensten) te bevinden.



- 'Bevorderen maatschappelijke deelname' heeft als resultaat dat de Cliënt aantoonbaar deelneemt aan gestructureerde activiteiten in georganiseerd verband. Denk bijvoorbeeld aan het verrichten van vrijwilligerswerk of regelmatig sport beoefenen in georganiseerd verband. Hij heeft daartoe nieuwe activiteiten in dit kader opgepakt, dan wel bestaande activiteiten uitgebouwd. Na inzet van deze Re-integratiedienst dient de Cliënt zich aantoonbaar tenminste op trede 3 van de participatieladder (zie paragraaf 2.1 van het Overzicht Re-integratiediensten) te bevinden.
- 'Begeleiding bij Scholing' heeft als Resultaat dat de Cliënt in staat is zelfstandig(er) de door UWV noodzakelijk geachte scholing volledig te doorlopen en – waar van toepassing – de toets(en) af te leggen.

Voor informatie over de Re-integratiedienst 'Modulaire Re-integratiediensten' wordt verwezen naar het Overzicht Re-integratiediensten dat deel uitmaakt van het Inkoopkader.

## **2 Verantwoording**

### **2.1 Rapportages**

Opdrachtnemer verstrekt tenminste op de hieronder aangegeven momenten een schriftelijke rapportage in enkelvoud aan Opdrachtgever:

| <b>Soort situatie/rapportage</b>                                                                  | <b>Op te leveren informatie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <b>Soort moment</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Cliënt verschijnt na 2x te zijn opgeroepen niet op gesprek om een Re-integratieplan op te stellen | Opdrachtnemer overlegt schriftelijke vastlegging van oproepen inclusief rapportage conform het UWV-meldingsformulier.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Incidenteel         |
| Oplevering Re-integratieplan                                                                      | Zie voor de met het Re-integratieplan op te leveren informatie het Overzicht Re-integratiediensten.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Vast                |
| Eindrapportage                                                                                    | <p>Na afronden van de Re-integratiedienst door Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer een eindrapportage op te leveren waaruit het Resultaat zoals beschreven in paragraaf 1.4, van de Re-integratiedienst, blijkt.</p> <p>Opdrachtnemer dient binnen 14 kalenderdagen na de Datum Beëindigde Re-integratiedienst een door Opdrachtnemer en de Cliënt geaccordeerde eindrapportage in.</p> <p>Wordt de Cliënt Voortijdig terug gemeld zonder dat het Resultaat is behaald, dan dient Opdrachtnemer direct bij Voortijdige terugmelding van de Cliënt dan wel direct na afloop van de Maximale individuele doorlooptijd van de Re-integratiedienst een gemotiveerde eindrapportage op te leveren die door Opdrachtnemer is ondertekend en door de Cliënt is geaccordeerd. Dit akkoord van de Cliënt kan blijken uit een 'natte' of digitale handtekening van de Cliënt op de eindrapportage of een akkoord via e-mail. Uit de e-mail moet duidelijk op te maken zijn met welk re-integratieplan of welke rapportage Cliënt akkoord gaat.</p> | Vast                |



| Soort situatie/rapportage                                                                           | Op te leveren informatie                                                                                                                      | Soort moment |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
|                                                                                                     | In de eindrapportage dient inzicht te worden verschaft in de onderdelen zoals genoemd in het Overzicht Re-integratiediensten (paragraaf 4.8). |              |
| Clïënt werkt tijdens de Re-integratiedienst niet (voldoende) mee aan zijn re-integratieactiviteiten | Opdrachtnemer overlegt een schriftelijke rapportage conform het UWV-meldingsformulier.                                                        | Incidenteel  |

1. Opdrachtnemer verstrekt voorts op verzoek van Opdrachtgever en bovendien in het geval van ontwikkelingen die van invloed zijn op het verloop van de Re-integratiedienst, uit eigen beweging zo spoedig mogelijk alle gegevens en inlichtingen aan Opdrachtgever over het verloop en Resultaat van de Re-integratiedienst.
2. Opdrachtnemer levert, in aanvulling op de hiervoor genoemde te leveren rapportages, op verzoek van Opdrachtgever één of meerdere voortgangsrapportages.
3. Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Opdrachtnemer informatie uit een individueel dossier, dan wel doet Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een afschrift toekomen van dat gehele dossier of een gedeelte daarvan.
4. Opdrachtnemer is verplicht om bij elke rapportage een door Opdrachtgever voorgeschreven voorblad en format te gebruiken. Opdrachtnemer stuurt zijn rapportage inclusief een volledig ingevuld voorblad naar UWV, Postbus 57200, 1040 BC Amsterdam. Wanneer dit proces wordt gedigitaliseerd, dan dient Opdrachtnemer de rapportages digitaal aan te leveren conform de dan daartoe door Opdrachtgever verstrekte instructies.

Het meldingsformulier, de formats voor het Re-integratieplan, de eindrapportage alsmede het voorblad zijn onder *re-integratiedienstverlening/rapportages* te vinden op [uwv.nl](http://uwv.nl).

## **2.2 Klachtenproces voor de Clïënt over de uitvoering van de re-integratieactiviteiten**

Het kan zijn dat een Clïënt een Klacht heeft over Opdrachtnemer. De Klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de kwaliteit en inhoud van de re-integratieactiviteiten of de handelwijze (het gedrag) van medewerkers van Opdrachtnemer. In dit kader dient Opdrachtnemer te beschikken over een klachtenreglement. Dit klachtenreglement biedt inzicht hoe Opdrachtnemer omgaat met een Klacht.

Opdrachtnemer maakt het klachtenreglement bij de start van de dienstverlening aan Clïënten bekend en zorgt dat deze toegankelijk en inzichtelijk is.

Het klachtenreglement bevat tenminste een omschrijving van de wijze waarop Clïënt een klacht in kan dienen en de wijze waarop deze in behandeling wordt genomen. Hierbij worden concrete en redelijke termijnen van de terugkoppeling en de afhandeling van de klacht genoemd. Klachten worden alleen in behandeling genomen door een persoon die niet betrokken is geweest bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft. Opdrachtnemer informeert de Clïënt over de mogelijkheid dat, als de klacht niet naar behoren is afgehandeld, dit geëscaleerd kan worden naar een contactpersoon van UWV.

Als Opdrachtgever daar om verzoekt, geeft Opdrachtnemer inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde Klachten.

## **2.3 Klanttevredenheid**

Opdrachtnemer is een belangrijke schakel in het re-integratieproces van de Clïënt. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat Clïënten tevreden zijn over de aangeboden re-integratieactiviteiten van Opdrachtnemer.



Vanaf de meetperiode die start op 1 januari 2021 is Opdrachtnemer verplicht om periodiek een klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren door een extern onderzoeksbureau. Zie ook paragraaf 5.2.

In dit klanttevredenheidsonderzoek laat Opdrachtnemer Cliënten van Opdrachtgever vragen naar de mate van hun tevredenheid over de door Opdrachtnemer uitgevoerde re-integratieactiviteiten.

Opdrachtgever stelt eisen aan het onderzoek en de instantie die het onderzoek uitvoert en er moet gebruik worden gemaakt van de vragenlijsten die door Opdrachtgever zijn ontwikkeld.

Opdrachtnemer vindt uitgebreide informatie over de eisen, de te gebruiken vragenlijsten en de beoordeling op [uwv.nl](http://uwv.nl).

**2.3.1. Uitzondering voor Cliënten met een IVA of een Wajong DGA-uitkering die door Opdrachtgever worden aangemeld.**

Het verplichte periodieke klanttevredenheidsonderzoek wordt niet uitgevoerd onder Cliënten met een IVA of een Wajong DGA-uitkering die door Opdrachtgever worden aangemeld.



### **3 Inrichting organisatie**

#### **3.1 Contactgegevens**

Voor operationele vragen over de Cliënt en op welke wijze uitvoering gegeven dient te worden aan de re-integratieactiviteiten op cliëntniveau kan Opdrachtnemer contact opnemen met de desbetreffende contactpersoon van Opdrachtgever zoals opgenomen in het Werkplan/Plan van Aanpak dat bij het verstrekken van de Opdracht tot het opstellen van een Re-integratieplan voor een Cliënt is bijgevoegd.

Voor vragen met betrekking tot het uitvoeren van de Raamovereenkomst is de Accounthouder het eerste aanspreekpunt.

#### **3.2 Overlegstructuur**

Iedere Opdrachtnemer heeft een eigen Accounthouder bij Opdrachtgever. De Accounthouder voert contract- en leveranciersmanagement uit op de contractafspraken die voortvloeien uit de onder dit Inkoopkader afgesloten Raamovereenkomst. De Accounthouder zal op basis hiervan overleg met Opdrachtnemer voeren. Dat kan via de mail, telefonisch of in een persoonlijk gesprek. De intensiteit van het overleg kan verschillen en wordt bepaald door Opdrachtgever.

#### **3.3 Escalatie route Opdrachtnemer**

Indien er een knelpunt wordt ervaren in de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, bijvoorbeeld ingeval van een klacht of een verschil van inzicht over de uitvoering van de re-integratieactiviteiten door Opdrachtnemer, dan geldt de volgende procedure. Deze procedure is beschreven vanuit het gezichtspunt van Opdrachtnemer.

**Opdrachtnemer:** Opdrachtnemer meldt de klacht schriftelijk bij zijn Accounthouder, de datum ontvangst van de klacht is leidend voor de volgende termijnen.

**Accounthouder:** Accounthouder bespreekt binnen 7 Werkdagen na ontvangstdatum de klacht met Opdrachtnemer en probeert tot een gezamenlijk gedragen oplossing te komen.

**Geschillencommissie CRV:** Indien de klacht niet tussen Accounthouder en Opdrachtnemer opgelost kan worden, dan kan de klacht uiterlijk op de 7<sup>de</sup> Werkdag na de ontvangstdatum voorgelegd worden aan de Geschillencommissie CRV.

In deze Geschillencommissie hebben medewerkers zitting die niet direct zijn verbonden aan de uitvoering van de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer. Zo borgt Opdrachtgever dat ten opzichte van Opdrachtnemer een onafhankelijk oordeel over de klacht wordt geveld.

De Geschillencommissie CRV beoordeelt de klacht. De Geschillencommissie CRV doet uiterlijk binnen 30 Werkdagen nadat de klacht door de Geschillencommissie CRV is ontvangen een uitspraak. Opdrachtnemer ontvangt deze uitspraak per brief. U dient uw klacht schriftelijk en gemotiveerd in te dienen in het Contract en Leveranciersmanagement Systeem (CLMS).



## **4 Contract- en Leveranciersmanagement Systeem (CLMS)**

### **4.1 Gebruik CLMS**

Opdrachtgever maakt gebruik van een CLMS. Met het gebruik van dit CLMS wil Opdrachtgever een impuls geven aan prestatiegericht inkopen en aan de kwaliteit van Contract- en Leveranciersmanagement, zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemers. De achterliggende gedachte is, dat door meer transparantie en betere communicatie over de uitvoering van Re-integratiediensten in de keten van Cliënt, Opdrachtgever en Opdrachtnemer betere Resultaten zullen realiseren.

Binnen het CLMS worden per Opdrachtnemer onder meer de overeenkomst(en), de correspondentie, de taken, de prestatieafspraken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze vastgelegd. Ook de verstrekte Inkooporders worden in het CLMS opgenomen.

Opdrachtnemers krijgen toegang tot het CLMS en hebben daardoor inzage in alle relevante zaken met betrekking tot de overeengekomen verplichtingen en of - en zo ja de mate waarin - deze zijn nagekomen. Opdrachtgever gebruikt de informatie uit het CLMS om de Raamovereenkomst en de relatie met Opdrachtnemer te managen. De informatie uit het CLMS is daarmee de basis voor het realiseren en verbeteren van de prestaties van Opdrachtnemer en draagt bij aan het in stand houden van een goede en transparante relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

De Accounthouder van Opdrachtgever zal voor Opdrachtnemer een instructie verzorgen over de werking en het gebruik van het CLMS. Een gedetailleerde gebruikersinstructie wordt ook beschikbaar gesteld in het CLMS.

De in het CLMS vastgelegde gegevens met betrekking tot uitgevoerde re-integratieactiviteiten van Opdrachtnemer worden gemonitord en getoetst aan de KPI's. In Hoofdstuk 5 is een overzicht opgenomen van de KPI's.

### **4.2 Inkoopordergegevens in het CLMS**

Periodiek worden alle inkooporderregels behorende bij de Inkooporders voor de Re-integratiedienst 'Modulaire Re-integratiediensten' vanuit het bronsysteem van Opdrachtgever ingelezen in het CLMS. Deze inkooporderregels vormen de grondslag voor de geautomatiseerde berekening van KPI's.

Het is, gelet op de mogelijke consequenties voor de contractuele relatie, zowel voor Opdrachtnemer als Opdrachtgever van belang dat de grondslag voor de geautomatiseerde berekening juist is. Daarom wordt een Opdrachtnemer, voordat de op hem betrekking hebbende prestatiecijfers definitief worden vastgesteld, in de gelegenheid gesteld de in het CLMS ingelezen inkooporderregels te beoordelen op juistheid. Bij vermeende onjuistheid van in het CLMS opgenomen gegevens kan Opdrachtnemer gemotiveerd verzoeken om correctie van de onjuist vastgelegde data. Na Datum Beëindigde Re-integratiedienst wordt de inkooporderregel afgesloten met een registratie van de beëindigingsreden. Opdrachtnemer heeft daarna een termijn van 28 kalenderdagen om een onjuistheid bij Opdrachtgever te melden. Na het verstrijken van deze termijn wordt de registratie in het CLMS als definitief beschouwd.

De wijze waarop dit proces van beoordeling en correctie plaatsvindt, is opgenomen in de gebruikersinstructie voor Opdrachtnemers in het CLMS.

Indien er tussen Opdrachtnemer, de medewerker van Opdrachtgever en de Accounthouder een verschil van mening is over een te corrigeren item dat niet tussen partijen kan worden opgelost, kan schriftelijk bezwaar worden aangetekend bij de Geschillencommissie CRV. Zie hiervoor paragraaf 3.3.





## 5 Kritische Prestatie Indicatoren

De geleverde prestaties worden periodiek beoordeeld door Opdrachtgever. Hiervoor worden onder meer de hieronder beschreven KPI's gehanteerd. De KPI's worden landelijk gemeten. Voor onderstaande KPI worden alleen Re-integratiediensten meegenomen ten behoeve van Cliënten die vanuit de reguliere dienstverlening van UWV zijn aangemeld. Re-integratiediensten ten behoeve van Cliënten met een IVA of een Wajong DGA-uitkering, in het kader van het 'Tijdelijk besluit experiment bredere inzet re-integratie-instrumenten', worden hierin niet meegenomen.

| Perspectief | Kritische Prestatie Indicatoren                                                |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Processen   | ▪ Maximale individuele doorlooptijd Re-integratiedienst                        |
| Cliënten    | ▪ Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten'<br>▪ Klanttevredenheid |

### 5.1 Perspectief processen

| Hoofdgroep                           | Processen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritische Prestatie Indicator</b> | <b>Maximale individuele doorlooptijd Re-integratiedienst</b><br>(Doorlooptijd Re-integratiedienst zoals overeengekomen in het goedgekeurde Re-integratieplan)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Definitie                            | De door Opdrachtgever in het goedgekeurde Re-integratieplan geaccepteerde periode vanaf Datum akkoord Re-integratieplan waarbinnen Opdrachtnemer de overeengekomen Re-integratiedienst dient uit te voeren.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Norm (waarde)                        | Minimaal 90% van de Re-integratiediensten is uitgevoerd binnen de Maximale individuele doorlooptijd van de Re-integratiedienst zoals door Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen in het geaccordeerde Re-integratieplan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Meetmethodiek                        | De datum dagtekening van de Inkooporder legt Opdrachtgever vast in het bronsysteem van Opdrachtgever. Deze datum wordt aangehouden als de Datum akkoord Re-integratieplan.<br><br>De datum waarop de Re-integratiedienst eindigt wordt ook geregistreerd in het bronsysteem van Opdrachtgever. Deze datum wordt aangehouden als de Datum Beëindigde Re-integratiedienst.<br><br>De periode tussen datum dagtekening van de Inkooporder en Datum Beëindigde Re-integratiedienst is de gerealiseerde doorlooptijd van de Re-integratiedienst. |
| Verantwoordelijkheid                 | Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het meten van de Resultaten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren en het, zo nodig, laten corrigeren van de gegevens in het CLMS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| KPI score bepaling                   | De KPI zal gemeten worden over een door Opdrachtgever vooraf vastgestelde meetperiode.<br><br>N.B.<br>Opdrachtgever kan de KPI Doorlooptijd Re-integratiedienst (op basis van de Maximale individuele doorlooptijd) nog niet geautomatiseerd berekenen. Na aanpassing van het bronsysteem van Opdrachtgever wordt dit wel mogelijk. Deze KPI zal daarom tot nader order niet in de prestatiemeting worden meegenomen.                                                                                                                       |



## 5.2 Perspectief Cliënten

| Hoofdgroep                           | Klantenperspectief                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritische Prestatie Indicator</b> | <b>Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten'</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Definitie                            | Het totaal aantal Resultaten 'Modulaire Re-integratiediensten' in de meetperiode gedeeld door het totaal aantal in deze periode Beëindigde Re-integratiediensten 'Modulaire Re-integratiediensten' x 100%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Norm (waarde)                        | Het gerealiseerde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' dient gelijk aan of hoger dan de norm te zijn. De norm zal telkens worden vastgesteld aan de hand van het Gemiddelde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' minus de deviatie. Zie voor de vaststelling hiervan paragraaf 6.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Meetmethodiek                        | Het Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' van een Opdrachtnemer wordt afgezet tegen de hierboven genoemde norm. De berekening gebeurt geautomatiseerd door het CLMS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Verantwoordelijkheid                 | Het vaststellen van de norm is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het meten van de Resultaten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren en zo nodig laten corrigeren van de gegevens in het CLMS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| KPI score bepaling                   | <p>De KPI zal gemeten worden over een door Opdrachtgever vooraf vastgestelde meetperiode.</p> <p>De meetperiode is telkens vastgesteld op een kalenderjaar, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt.</p> <p>Opdrachtgever stelt zo spoedig mogelijk na het einde van de meetperiodes vanaf 1 januari 2021 vast:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• De KPI-norm op basis van het Gemiddelde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' in de meetperiode minus de deviatie;</li><li>• het door Opdrachtnemer individueel gerealiseerde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' in de meetperiode;</li><li>• of Opdrachtnemer aan de KPI-norm voldoet.</li></ul> |



**Datum**  
15 november 2015

**Versie**  
3.2

**Pagina**  
11 van 14

| Hoofdgroep                           | Klantenperspectief                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritische Prestatie Indicator</b> | <b>Klanttevredenheid</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Definitie                            | De mate waarin een Cliënt tevreden is over de (kwaliteit van de) uitvoering van de Re-integratiedienst door Opdrachtnemer.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Norm (waarde)                        | Het cijfer van de klanttevredenheid is minimaal een 7.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Meetmethodiek                        | Door middel van een periodiek klanttevredenheidsonderzoek wordt vastgesteld hoe tevreden Cliënten zijn tijdens en na afronding van de door Opdrachtnemer uitgevoerde dienstverlening. De tevredenheid wordt uitgedrukt in een rapportcijfer (1 tot 10).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Verantwoordelijkheid                 | <p>Het uitvoeren van het klanttevredenheidsonderzoek is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De kosten komen ten laste van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert het behaalde cijfer en de rapportage van het onderzoek in het CLMS.</p> <p>Voor de uitvoering van het KTO is het van belang dat <b>alle</b> Cliënten waarvan een re-integratiedienst is beëindigd in de meetperiode, worden benaderd voor deelname. Wij adviseren u te kiezen voor maandelijkse aanlevering bij het onderzoeksbureau, de ervaring is dat maandelijkse aanlevering tot meer respons leidt. Voor de uitvoering van dit onderzoek mogen de contactgegevens van de Cliënt worden gedeeld met het onderzoeksbureau. Hieronder valt niet het burgerservicenummer (BSN). Hiervoor is geen toestemming van de Cliënt vereist, in het kader van transparantie moet de Cliënt wel worden geïnformeerd over het voor dit doel verstrekken van gegevens aan een onderzoeksbureau.</p> |
| KPI score bepaling                   | <p>De KPI zal gemeten worden over een door Opdrachtgever vooraf vastgestelde meetperiode.</p> <p>De meetperiode is telkens vastgesteld op een kalenderjaar, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt.</p> <p>Opdrachtnemer voert vanaf 1 januari 2021 de meting uit conform de daarvoor geldende voorschriften, zoals aangegeven in paragraaf 2.3. Opdrachtnemer dient uiterlijk 2 maanden na het einde van de betreffende meetperiode de rapportage en het behaalde cijfer van het klanttevredenheidsonderzoek ingediend te hebben via het CLMS.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



## **6 Beoordeling**

### **6.1 Toetsing eisen Inkoopkader c.q. eisen Raamovereenkomst**

De eisen waaraan Opdrachtnemers moeten voldoen om in aanmerking te komen voor een Raamovereenkomst zijn benoemd in het Inkoopkader en maken deel uit van de Raamovereenkomst. Aan de eisen van het Inkoopkader en de Raamovereenkomst moet gedurende de gehele duur van de Raamovereenkomst worden voldaan. Het (blijven) voldoen aan deze eisen zal tijdens de uitvoeringsfase van de Raamovereenkomst door Opdrachtgever worden gecontroleerd.

### **6.2 Resultaatberekening op basis van de KPI's**

Opdrachtgever berekent de Resultaten op basis van de KPI's. De meetperiode beslaat telkens een periode van 1 kalenderjaar direct voorafgaande aan de peildatum. De peildatum wordt steeds vastgesteld op 1 januari van het volgende kalenderjaar. Indien wordt afgeweken van deze methodiek, wordt de nieuwe meetperiode schriftelijk per mededeling aan Opdrachtnemers kenbaar gemaakt. De nieuwe meetperiode wordt na deze mededeling geacht deel uit te maken van het SLA.

**Voor de berekening van de KPI's worden Re-integratiediensten van Cliënten met een IVA of een Wajong DGA-uitkering niet meegenomen.**

Voor het vaststellen van de Resultaten op basis van de KPI's, vergelijkt Opdrachtgever per meetperiode de in het CLMS geregistreerde scores van Opdrachtnemer per KPI met de daarvoor vastgestelde norm per KPI.

Voor de KPI's Doorlooptijd Re-integratiedienst zoals overeengekomen in het Re-integratieplan (Maximale individuele doorlooptijd) en Klanttevredenheid geldt als norm het vaste percentage c.q. cijfer, zoals vastgesteld in de KPI. Wanneer het op de KPI door Opdrachtnemer gerealiseerde percentage of cijfer over de meetperiode boven of op het als norm voor de KPI vastgestelde percentage of cijfer ligt, voldoet Opdrachtnemer aan de norm van de betreffende KPI.

Het door Opdrachtnemer individueel gerealiseerde Resultaatpercentage van de Re-integratiedienst 'Modulaire Re-integratiediensten' wordt bepaald door het door Opdrachtnemer gerealiseerde aantal Resultaten voor 'Modulaire Re-integratiediensten' in de meetperiode te delen door het totaal aantal door Opdrachtnemer Beëindigde Re-integratiediensten 'Modulaire Re-integratiediensten' in de meetperiode x 100%. Hierbij worden alle Re-integratiediensten onder het Perceel 'Modulaire Re-integratiediensten' samengeteld (er wordt dus geen resultaatpercentage per afzonderlijke Re-integratiedienst onder het perceel bepaald).

Het Gemiddelde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' wordt bepaald door het door alle Opdrachtnemers tezamen in de meetperiode gerealiseerde aantal Resultaten voor 'Modulaire Re-integratiediensten', te delen door het totaal aantal door alle Opdrachtnemers Beëindigde 'Modulaire Re-integratiediensten' in de meetperiode x 100%. Het Gemiddelde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' wordt landelijk berekend over alle Opdrachtnemers van Opdrachtgever (en dus niet per arbeidsmarktregio).

Opdrachtgever stelt telkens aan het begin van een meetperiode een percentage vast waarmee een individuele Opdrachtnemer in neerwaartse zin mag afwijken (de deviatie) van het Gemiddelde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten'. Enkel indien de deviatie voor een nieuwe meetperiode afwijkt van de voorgaande meetperiode, wordt de gewijzigde deviatie per schriftelijke mededeling aan alle Opdrachtnemers kenbaar gemaakt. De nieuw vastgestelde deviatie wordt vanaf dat moment geacht deel uit te maken van het SLA.

Om te bepalen of een Opdrachtnemer aan de KPI-norm voor het Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' voldoet, wordt dan het door Opdrachtnemer individueel gerealiseerde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' in de meetperiode afgezet tegen het



Gemiddelde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' minus de deviatie in de meetperiode.

De deviatie is vastgesteld op 15%.

Dat betekent dat het Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' van Opdrachtnemer over de meetperiode 15% lager mag zijn dan het hierboven bedoelde Gemiddelde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten'.

Als het Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' van een Opdrachtnemer over de meetperiode op of boven de KPI-norm ligt, dan voldoet hij aan de norm voor deze KPI. Heeft een Opdrachtnemer een Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' onder de KPI-norm, dan voldoet hij niet. Zie voor de consequenties Hoofdstuk 7.

Opdrachtgever stelt zo spoedig mogelijk na het einde van de meetperiode vast:

- de KPI-norm op basis van het Gemiddelde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' in de meetperiode minus de deviatie;
- het door Opdrachtnemer individueel gerealiseerde Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten' in de meetperiode;
- of Opdrachtnemer aan de KPI-norm voldoet.

Bij het berekenen van de Resultaten op de KPI's worden de Re-integratiediensten die Voortijdig teruggemeld zijn vanwege redenen zoals genoemd in het Overzicht Re-integratiediensten onder paragraaf 4.6 en 4.7, niet meegenomen in de beoordeling van de KPI Resultaatpercentage 'Modulaire Re-integratiediensten'.

**Een rekenvoorbeeld:**

Het Gemiddelde Resultaatpercentage van alle Opdrachtnemers over de meetperiode bedraagt 50%. De deviatie is door Opdrachtgever bepaald op 15%.

Dit betekent dat de minimaal door een Opdrachtnemer te behalen KPI-norm ligt op een Resultaatpercentage van tenminste:  $50\% - (15\% \times 50\%) = 42,5\%$ .

## **7 Consequenties**

### **7.1 Consequenties van niet voldoen aan KPI-norm**

Mocht Opdrachtnemer niet voldoen aan de resultaatafspraken van de KPI's, dan heeft dat mogelijk consequenties.

Indien minimaal 5 'Modulaire Re-integratiediensten' zijn beëindigd die meetellen voor de KPI-berekening en de afgesproken norm van één KPI niet is behaald, ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever 1 gele kaart wegens wanpresteren. Het versturen van de gele kaart door UWV dient gezien te worden als verzending van een formele ingebrekestelling en als een aanmaning om alsnog binnen de kortst mogelijke termijn aan de KPI te voldoen.

Binnen een tijdspanne van 3 opeenvolgende meetperioden mag een Opdrachtnemer per gestelde KPI 1 gele kaart ontvangen, zonder dat dit directe gevolgen heeft voor de Raamovereenkomst. Wanneer echter een Opdrachtnemer, na ontvangst van een gele kaart over een meetperiode, over 1 van de 2 daaropvolgende meetperioden wederom niet aan de norm van de desbetreffende KPI voldoet, wordt aan Opdrachtnemer een rode kaart toegekend.



Het toekennen van een rode kaart geeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst voor het betreffende perceel te ontbinden. Ontbinding van de Raamovereenkomst op deze grond zal alleen plaatsvinden wanneer Opdrachtnemer vijf of meer afgeronde Re-integratiediensten heeft in de meetperiode.

Wanneer er sprake is van een rode kaart en Opdrachtgever over gaat tot ontbinding van de Raamovereenkomst, komt Opdrachtnemer voor een periode van 3 jaar niet in aanmerking voor een nieuwe Raamovereenkomst voor het Perceel 'Modulaire Re-integratiediensten'. Indien Opdrachtnemer in deze periode toch een nieuwe aanvraag indient voor het sluiten van een Raamovereenkomst, dan legt Opdrachtgever deze Aanvraag terzijde. Opdrachtnemer kan evenmin als onderaannemer worden ingezet voor dit Perceel van het Inkoopkader voor een periode van 3 jaar.

Indien Opdrachtnemer tevens onderaannemer is van een andere Opdrachtnemer binnen het desbetreffende perceel van het Inkoopkader, dan wordt bij ontbinding van de Raamovereenkomst het akkoord van Opdrachtgever voor dit onderaannemerschap met onmiddellijke ingang ingetrokken.

Lopende Re-integratiediensten worden in geval van ontbinding van de Raamovereenkomst op grond van een toegekende rode kaart, stopgezet en dienen direct door Opdrachtnemer te worden terug gemeld, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt. In dat laatste geval zal Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer bepalen wat de best passende oplossing is voor de Cliënten die dit betreft.

## **7.2 Niet voldoen aan eisen Inkoopkader c.q. overige eisen Raamovereenkomst**

Mocht Opdrachtnemer niet meer voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Inkoopkader c.q. niet voldoen aan de overige eisen in de Raamovereenkomst, dan treedt met onmiddellijke ingang een Instroomstop in werking. Vanaf ingangsdatum Instroomstop, mag Opdrachtnemer geen nieuwe Opdrachten tot het opstellen van een Re-integratieplan uitvoeren. Re-integratiediensten waarvoor al wel een Opdracht tot het opstellen van een Re-integratieplan is verkregen, mag Opdrachtnemer blijven uitvoeren. Tevens mag Opdrachtnemer dan ook geen opdrachten als onderaannemer van een andere Opdrachtnemer op dit Inkoopkader uitvoeren. De Instroomstop zal middels een brief aan Opdrachtnemer worden bevestigd. Deze brief geldt als een ingebrekestelling. Indien Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn aan de eisen voldoet, dan wordt de Instroomstop weer ingetrokken. Voldoet Opdrachtnemer niet binnen deze termijn, dan wordt de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang ontbonden. Lopende Re-integratiediensten worden dan ondergebracht bij andere Opdrachtnemers van Opdrachtgever. Wanneer Opdrachtnemer tevens onderaannemer van een andere Opdrachtnemer is binnen dit Perceel van het Inkoopkader, dan wordt bij ontbinding van de Raamovereenkomst het akkoord van Opdrachtgever voor dit onderaannemerschap met onmiddellijke ingang ingetrokken.

Indien de Raamovereenkomst van Opdrachtnemer is ontbonden op grond van het niet meer voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Inkoopkader c.q. niet voldoen aan de overige eisen in de Raamovereenkomst, dan komt Opdrachtnemer voor een periode van 3 jaar niet in aanmerking voor een nieuwe Raamovereenkomst onder dit Inkoopkader. Indien Opdrachtnemer in deze periode toch een nieuwe Aanvraag indient voor het sluiten van een Raamovereenkomst, dan legt Opdrachtgever deze Aanvraag terzijde. Opdrachtnemer kan zich evenmin als onderaannemer aanmelden voor dit Inkoopkader voor een periode van 3 jaar.