



Service Level Agreement (SLA)

tussen UWV en < > voor de levering van
Kantoorstoffering



Inhoud

1 Begripsbepaling	4
2 Algemeen	5
2.1 Algemene bepalingen	5
2.2 Doel	5
2.3 Te leveren diensten/producten	6
2.4 Managementinformatie	6
2.5 Klachtenproces dienstverlening	7
3 Inrichting Organisatie	9
4 Contactgegevens Operationeel	10
4.1 Overlegstructuur	10
4.2 Omschrijving overlegvormen	11
4.3 Escalatieprocedure	13
5 Kritische prestatie indicatoren	14
5.1 Perspectief processen	15
5.2 Perspectief klanten	15
5.3 MVOI	18
6 Beoordeling	19
6.1 Methodiek	19



Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
Versie concept			
0.1	12 juli 2021	Jacqueline Vonk	Opmerkingen JZ/ Noelle van Rens
0.2	15 juli 2021	Jos van Veen	verwerkt.
0.3	16 juli 2021	Noelle van Rens	Laatste opmerkingen verwerkt

1 Begripsbepaling

Begrip/afkorting	Aanduiding
CLM	Contract- en Leveranciersmanager. Dit is een medewerker van Opdrachtgever, die op tactisch en 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.
FMIS	Facilitair managementinformatie systeem.
FSM	Facilitair Service Medewerker.
Geautoriseerde besteller	Projectleider Huisvesting en Facilitair Manager/Facilitair Service Medewerker of een door hen schriftelijk aangewezen vervanger.
ISB	Inkoop Support Bureau.
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 (Opdrachtnemer). Facilitair: Een melding wordt gezien als klacht wanneer: - De veiligheid van de medewerkers in gevaar komt; - De continuïteit van het primair proces in gevaar komt; - Wanneer sprake is van een onheuse bejegening; - Wanneer storingen een structureel karakter kennen; - Wanneer aangevraagde diensten niet worden geleverd.
KPI	Kritische Prestatie Indicator.
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek.
LAW	Landelijk Adviseur Werkgeversdiensten.
LWSP	Landelijk Werkgevers Servicepunt.
MFT	Multi Functioneel Team (vertegenwoordigers van Facilitair, Contract- en Leveranciersmanagement, Financieel Economische Zaken, Bestuurszaken en Beleid.
MVO	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
MVOI	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen.
PL	Projectleider Huisvesting.
PvE	Programma van Eisen.
SLA	Service Level Agreement.

SROI	Social Return on Investment.
SC	Service Center (Facilitair).

2 Algemeen

2.1 Algemene bepalingen

- 2.1.1. Tussen partijen is een Raamovereenkomst met contractnummer 2021/S /Kantoorstofferings 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 gelijk aan die van de (Raam)overeenkomst. Indien nadere overeenkomsten onder de (Raam)overeenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht (nadere 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 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 overleg besproken.

Het doel van de aanbestede Opdracht is:
Het tegen zo gunstig mogelijke condities (conform onderliggende aanbestedingsdocumenten) in partnership uitvoeren van kantoorstofferingsopdrachten teneinde leverzekerheid en snelheid van levering, kwaliteit van producten, flexibiliteit en professionaliteit in service en nazorg te waarborgen.

Tevens wil UWV met de leverancier afspraken maken om meetbare resultaten op het

gebied van Social return en Circulariteit te realiseren. Dit laatste om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de UWV-doelstellingen inzake MVO -beleid 2019-2024 en waar mogelijk de doelstellingen voor 2030 ("een klimaat neutrale bedrijfsvoering en het hergebruik van primaire grondstoffen").

2.3 Te leveren diensten/producten

De Opdracht betreft de levering van kantoorstoffering (vloerbedekking en raambekleding) voor intern gebruik binnen alle kantoorlocaties van UWV. De scope van de opdracht is het leveren, aanbrengen en onderhouden van kantoorstoffering en alle hiermee verband houdende werkzaamheden, gebaseerd op de uitgangspunten van het UWV-inrichtingsconcept. Tot de opdracht behoort ook het incidenteel onderhoud plegen aan binnen-lichtwering en vloerbedekking in allerlei vormen.

2.4 Managementinformatie

2.4.1. Managementrapportage: Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een rapportage van de totale dienstverlening van het contract op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. Deze rapportage wordt door de Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Totaal in aantal en omzet afgenomen producten ten aanzien van projecten;
- Totaal in aantal en omzet afgenomen producten ten aanzien van aanvragen vanuit Facilitair;
- Overzicht (per opdracht) kosten meerwerk naast geoffreerde bedrag (incl. reden meerwerk kosten);
- Overzicht aantal service en onderhoudsopdrachten;
- Overzicht van de aanvragen van offertes onderverdeeld in opname ter plaatse, aanvraag datum, offerte datum, akkoord datum voor offerte om zo de uitkomst van KPI 1, § 5.1 te kunnen aantonen;
- Overzicht klachten, de voortgang van afhandeling van deze klachten en welke acties zijn ondernomen ook om herhaling te voorkomen;
- Overzicht van overbodig geworden stoffering wat (minimaal kostenneutraal) een tweede leven heeft gekregen of aan te tonen dat indien mogelijk de stoffering op een duurzame manier is gerecycled.
- Risico analyse en of probleemanalyse naast de analyse over de totale dienstverlening dient Opdrachtnemer ook een risico-/probleemanalyse uit te voeren om zo de efficiency in de processen te blijven verbeteren;
- SROI rapportage naar aanleiding van plan van aanpak Bouwblokken methode;
- Overzicht van trends en ontwikkelingen;
- Een verbeterplan voor zover Opdrachtnemer niet doorlopend voldoet en blijft voldoen aan het Programma van Eisen, Raamovereenkomst en/of afspraken in deze SLA waaronder de KPI's.

Ieder kwartaal levert Opdrachtnemer een zelf vormgegeven presentatie (incl. dashboard (one-page, grafische informatie in dashboard-weergave) aan waarin bovengenoemde onderdelen zijn opgenomen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen gedurende de looptijd van de Overeenkomst samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie in de presentatie.

Opvraagbare informatie

Niet alle gegevens dienen per kwartaal te worden aangeleverd. Onderstaande certificaten dienen ongevraagd en pro-actief door de Opdrachtnemer aangeleverd te worden gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst.

- Certificaat kwaliteitsborgingssysteem en voldoet hiermee minimaal aan de normen zoals opgenomen in de ISO 9001:2015 (of gelijkwaardig).
- Certificaat milieuzorgsysteem en voldoet minimaal aan de normen gesteld in de ISO 14001 (of gelijkwaardig).
- Een VCA-certificaat (Veiligheid, Gezondheid en Milieu (VGM) Checklist Aannemers) (incl. onderaannemers).

Over de frequentie van aanleveren worden nog nadere afspraken gemaakt.

Jaarrapportage

Extra onderdeel voor de rapportage van het laatste kwartaal van ieder contractjaar:

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

Daarnaast rapporteert Opdrachtnemer gedurende de contractperiode jaarlijks over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de Internationale sociale voorwaarden (ISV). Uit deze rapportage moet blijken dat Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven.

De door Opdrachtnemer op te stellen bewijsmiddelen bestaan uit:

- een risicoanalyse waarin het volgende is opgenomen:
 - * een beschrijving van de keten van het productieproces;
 - * een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten.

De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels zijn opgesteld en bevat in ieder geval:

- de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen;
- de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV;
- informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn.

Indien de Opdrachtnemer aangesloten is bij een IMVO-sectorconvenant, kan dit worden gezien als een actie om de risico's in zijn keten te verkleinen. De Opdrachtnemer kan hier melding van maken in zijn rapportage. Ook wanneer Opdrachtnemer is aangesloten bij een keteninitiatief kan dit in de rapportage gemeld worden. Het betekent echter niet dat de Opdrachtnemer daarmee aan al zijn due diligence verplichtingen voldoet. Opdrachtnemer dient te controleren of het keteninitiatief alle risico's afdekt. Wanneer geconstateerd wordt dat dit niet het geval is, zal Opdrachtnemer in zijn rapportage moeten uitwerken welke inspanningen ten aanzien van de (overgebleven) risico's geleverd gaan worden om deze te mitigeren.

Opdrachtnemer kan daarnaast ook gebruik maken van onderstaande informatie en handreikingen:

- PIANOo website over internationale sociale voorwaarden;
- OESO due diligence voor maatschappelijk verantwoord ondernemen;
- RBA Practical Guide.

2.5 Klachtenproces dienstverlening

- 2.5.1. Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever via FMIS gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen vier (4) uur bevestiging aan UWV met een terugkoppeling



Service Level Agreement Kantoorstofferings

Datum

Versie

0.9

Pagina

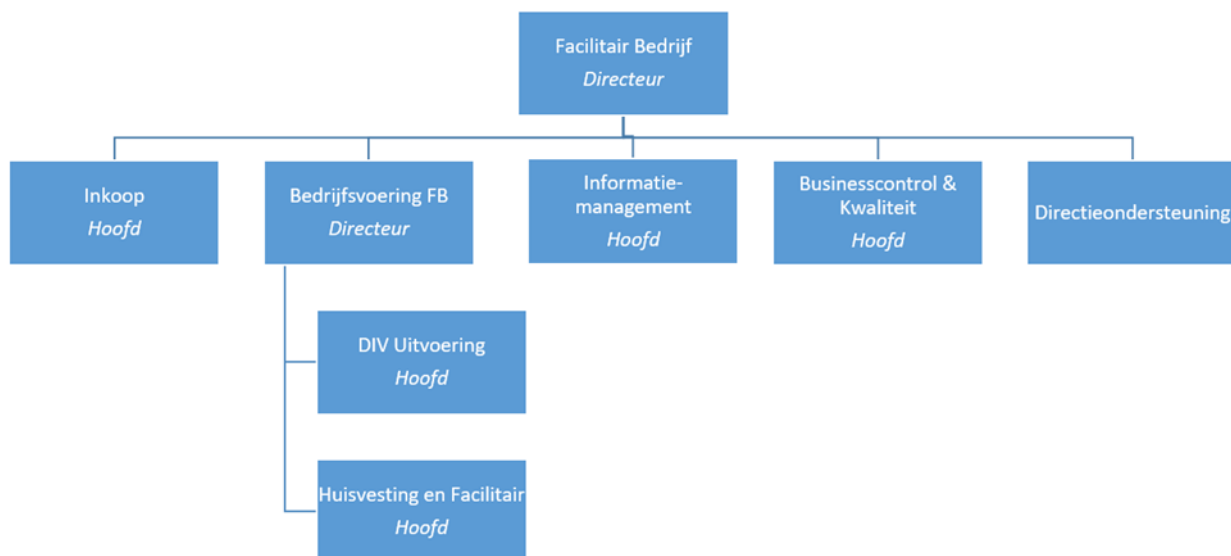
8 van 20

door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen twee (2) werkdagen na melding door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van twee (2) werkdagen kunnen worden opgelost worden met reden van opgaaf aan het Service Center UWV gemeld met opgave van een - realistische, zo kort mogelijke - oplossingstermijn.

Indien bovengenoemde klachtenprocedure binnen 4 weken niet tot een oplossing van de klacht leidt dan dient het escalatiemodel gevolgd te worden zoals opgenomen in paragraaf 4.3.

3 Inrichting Organisatie

3.1.1. Organogram UWV/hoofdstructuur stakeholders Facilitair Bedrijf



3.1.2. Organogram <na gunning toevoegen door Opdrachtnemer>

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	<<invullen na gunning>>
Telefoonnummer	<<invullen na gunning>>
E-mailadres	<<invullen na gunning>>

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	Servicecenter UWV, Facilitair manager, Projectleider, Beleidsadviseur Projecten & Inrichten, Control, MVOI adviseur en CLM-er	<<invullen na gunning>>
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Naar behoefte	Servicecenter UWV, Facilitair Manager, Facilitair Service medewerker	<<invullen na gunning>>
Tactisch overleg (o.a. Management-informatie, KPI's, Leverancierste-vredenheid, ontwikkelingen, Issues)	(In principe) 4x per jaar	Manager Projecten & Beleid, Beleidsadviseur Projecten & Inrichten, Projectleider, Facilitair Manager (op afroep), CLM-er	<<invullen na gunning>>
Strategisch (o.a. Evaluatie overeenkomst, wijzigingen in de dienstverlening, ontwikkelingen binnen de markt van de Opdrachtnemer en ontwikkelingen bij UWV en eventuele	1x per jaar	Hoofd Huisvesting & Facilitair, Manager Projecten & Beleid, Categoriemanager, CLM-er, Beleidsadviseur Projecten & Inrichten (op afroep)	<<invullen na gunning>>

consequenties voor de dienstverlening)			
MFT Overleg (Thema's, lopende aanbestedingen, KPI rapportages, (bestel)processen)	1 x per 6 weken	Manager Projecten en Beleid, Beleidsadviseur Projecten & Inrichten, Projectleider, Facilitair Manager, Controller, Secretaris en CLM-er	<<invullen na gunning>>

* 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 implementatie niveau 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 FMIS (Bestellijst/PDC inrichten, facturatie)
 - Communicatie
 - Plan van aanpak bouwblokken
 - Gezamenlijk definitief SLA opstellen
- 4.2.2. Op operationeel niveau vindt dagelijks overleg plaats tussen beide partijen op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening (klachten, storingen, (bestel)processen.
- 4.2.3. Op tactisch niveau vindt in principe vier (4) keer per jaar (het absolute minimum is twee (2) keer per jaar), op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen de partijen over de prestaties van Opdrachtnemer. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf (5) werkdagen opgesteld en verstuurd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Mogelijke bespreekpunten zijn o.a.:
- Evaluatie van de Overeenkomst;
 - Managementinformatie vanuit Opdrachtnemer (zoals verwoord in paragraaf 2.4.1);
 - Een samenvatting van overleg op operationeel niveau dat van invloed is op de sturing en prestatie van de Overeenkomst;
 - Acties uit voorgaande overleggen;
 - Contractdrivers met bijbehorende KPI's (zoals verwoord in hoofdstuk 5);
 - Wijzigingen in de klantvraag;
 - Klachten;
 - Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Social Return;
 - Efficiencyvoorstellen;
 - Ontwikkelingen bij UWV;
 - Lopende en geplande projecten;
 - Begrotingsaspecten;
 - Voortgang strategische thema's;
 - Trends en ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer.
- 4.2.4. Op strategisch niveau vindt één (1) keer per jaar, op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen de partijen over de afgelopen periode en toekomst. Een verslag van dit overleg wordt binnen vijf (5) werkdagen opgesteld en verstuurd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Vaste bespreekpunten zijn o.a.:
- Evaluatie Overeenkomst;
 - Uitvoeringstechnische wijzigingen (niet wezenlijke wijzigingen in de zin van 2.163Aw) in de dienstverlening;



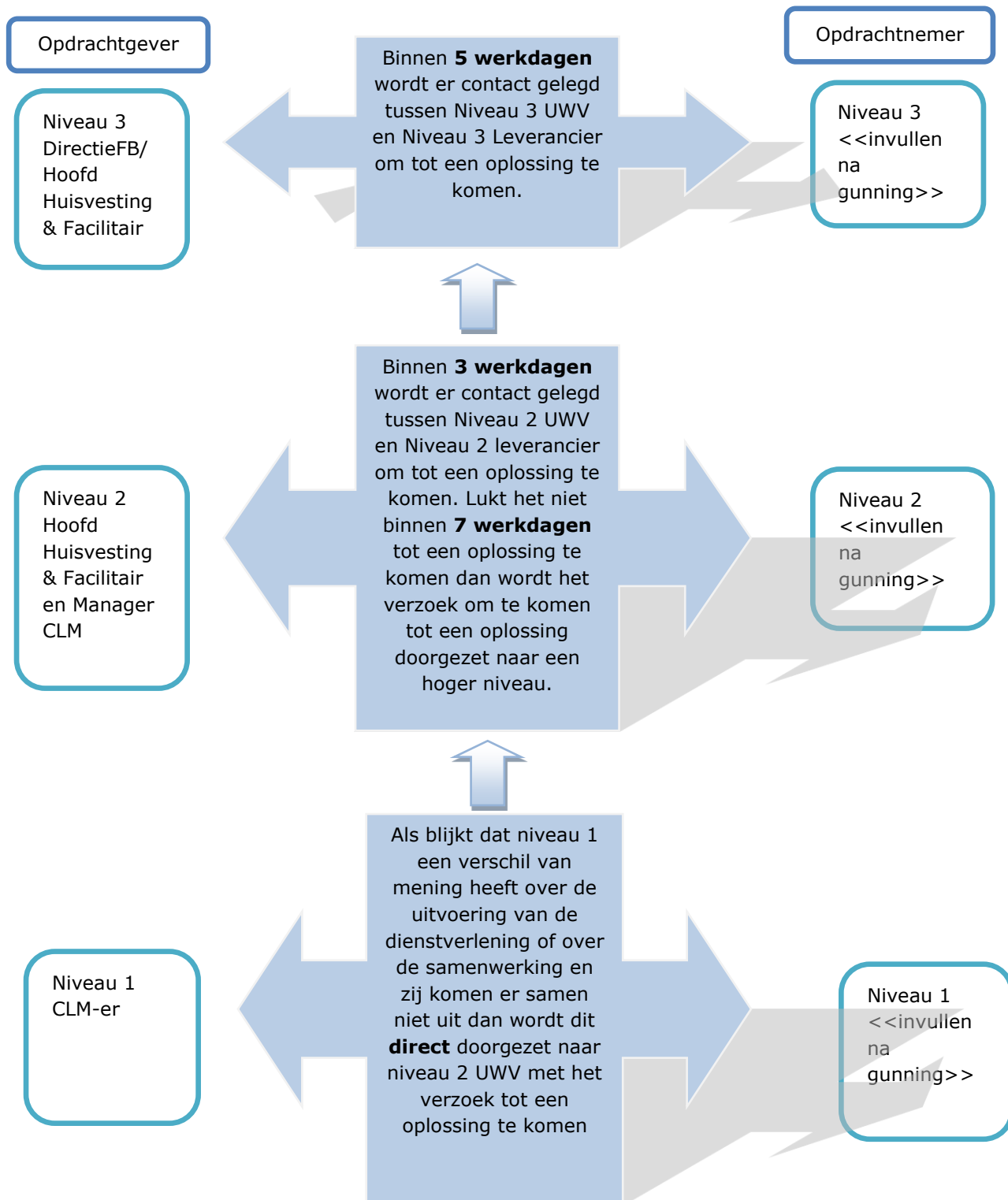
- Strategische thema's;
- Ontwikkelingen binnen de markt;
- Ontwikkelingen bij UWV;
- Innovaties.

4.2.5. Op MFT niveau vindt naar behoefte op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen vertegenwoordigers van Facilitair, CLM, Financieel Economische Zaken en Beleid indien nodig kunnen ook vanuit Opdrachtnemer op afroep verschillende functionarissen aansluiten. Vaste bespreekpunten zijn onder andere:

- Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening;
- Structurele wijzigingen in klantvraag;
- KPI Rapportages (CLM);
- Structurele klachten;
- Voortgang social return
- (Bestel)processen.

4.3 Escalatieprocedure

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





5 Kritische prestatie indicatoren

Per periode, zoals beschreven in paragraaf 4.1, vindt in het tactische overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Perspectief	Kritische Prestatie Indicatoren
Processen	▪ KPI 1 Tijdigheid offertes
Klanten	▪ KPI 2 Klanttevredenheid
MVOI	▪ KPI 3 Klimaatneutraliteit en Circulariteit ▪ KPI 4 SROI

De wegingsmethode en consequenties staan beschreven in hoofdstuk 6.

5.1 Perspectief processen

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 1	Tijdigheid offertes
Definitie	Doorlooptijd van de aanvraag van offertes.
Meetmethodiek	UWV heeft de complete offerte voor projecten binnen vijf (5) werkdagen ontvangen. Wanneer voor uitbrengen van een offerte zaken moeten worden ingemeten dient UWV de complete offerte binnen tien (10) werkdagen te ontvangen.
Norm (waarde)	- UWV heeft alle offertes compleet en binnen vijf (5) werkdagen of bij inmeten binnen tien (10) werkdagen ontvangen = 2 punten - UWV heeft > 98% van de offertes compleet en binnen vijf (5) werkdagen of bij inmeten binnen tien (10) werkdagen ontvangen = 0 punten - UWV heeft < 98% van de offertes compleet en binnen vijf (5) werkdagen of bij inmeten binnen tien (10) werkdagen ontvangen = -1 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor deze meting. CLM ziet daar op toe.
KPI score bepaling	1x per kwartaal

5.2 Perspectief klanten

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator 2	Tevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf (Facilitair Managers, Facilitair Service Medewerkers en Projectleiders)
Definitie	De kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening zoals afgesproken in het contract wordt gemeten op 3 verschillende disciplines. - Tevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting op operationeel niveau vanuit Projectleiders Huisvesting. - Tevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf op operationeel niveau vanuit Facilitair Managers. - Tevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf op operationeel niveau vanuit Facilitair Service medewerkers.

Meetmethodiek	Opdrachtgever toetst ieder kwartaal de tevredenheid onder de hierboven genoemde disciplines. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting/Projectleiders Facilitair bedrijf Huisvesting Projectleider/project basis (operationeel niveau) geeft per kwartaal een cijfer tussen de 1 en 5 (op basis van een vijf punten schaal waarbij 5 het hoogste is en 1 het laagste?) op vragen over de tevredenheid met: - De manier van communiceren - De geleverde kwaliteit van de offerte - De geleverde kwaliteit van het product of de dienst - De mate waarin de medewerkers van de servicedesk van de leverancier een proactieve houding hebben (denk aan: advisering, meedenken en hergebruik) - De mate waarin de uitvoerende medewerkers van de leverancier een proactieve houding hebben (denk aan: advisering, meedenken en hergebruik) - De samenwerking met de accountmanager van de leverancier - De samenwerking met het uitvoerend personeel van de leverancier - De geboden nazorg door de leverancier Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf/Facilitair Managers Facilitair bedrijf Facilitair Managers (operationeel niveau) geeft per kwartaal een cijfer tussen de 1 en 5 (op basis van een vijf punten schaal waarbij 5 het hoogste is en 1 het laagste) op vragen over de tevredenheid met: - De manier van communiceren - De geleverde kwaliteit van de offerte - De geleverde kwaliteit van het product of de dienst - De mate waarin de medewerkers van de servicedesk van de leverancier een proactieve houding hebben (denk aan: advisering, meedenken en hergebruik) - De mate waarin de uitvoerende medewerkers van de leverancier een proactieve houding hebben (denk aan: advisering, meedenken en hergebruik) - De samenwerking met de accountmanager van de leverancier - De samenwerking met het uitvoerend personeel van de leverancier - De geboden nazorg door de leverancier Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf/Facilitair Service Medewerkers Facilitair bedrijf FSM (operationeel niveau) geeft per kwartaal een cijfer tussen de 1 en 5 (op basis van een vijf punten schaal waarbij 5 het hoogste is en 1 het laagste) op vragen over de tevredenheid met: - De manier van communiceren - De geleverde kwaliteit van de offerte - De geleverde kwaliteit van het product of de dienst
----------------------	---



Hoofdgroep	Klantenperspectief
	- De mate waarin de medewerkers van de servicedesk van de leverancier een proactieve houding hebben (denk aan: advisering, meedenken en hergebruik) - De mate waarin de uitvoerende medewerkers van de leverancier een proactieve houding hebben (denk aan: advisering, meedenken en hergebruik) - De samenwerking met de accountmanager van de leverancier - De samenwerking met het uitvoerend personeel van de leverancier - De geboden nazorg door de leverancier Tevredenheid wordt alleen ingevuld door projectleiders, FM en FSM wanneer er daadwerkelijk een project of opdracht heeft plaatsgevonden.
Norm (waarde)	Realisatie: score $\geq 3,5$ = 2 punten Te verbeteren: score $\geq 2,5$ en $< 3,5$ = 0 punten Afbreukrisico: score $< 2,5$ = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever draagt zorg voor metingen klanttevredenheid.
Actie Opdrachtnemer	Indien de tevredenheid twee (2) achtereenvolgende kwartalen $< 3,5$ is, dient de leverancier een verbeterplan 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 kwartaalbeoordeling zichtbaar zijn.
KPI score bepaling	1 x per kwartaal



5.3 MVOI

Hoofdgroep	Klimaatneutraliteit en Circulariteit
Kritische Prestatie Indicator 3	Inschrijver is bereid in het kader van samenwerken een plan uit te werken om meetbare resultaten te realiseren op gebied van Klimaatneutraliteit en Circulariteit. <<Na gunning zal aan deze KPI gezamenlijk invulling gegeven worden>>.
Definitie	UWV hecht veel belang aan maatschappelijk verantwoord ondernemen. Op de pijler milieu zet UWV stappen richting klimaatneutraliteit en circulariteit. UWV zoekt een inschrijver die daar bij de levering van kantoorstoffering bijdrage aan kan leveren. Klimaatneutraliteit UWV wil in 2030 een klimaat neutrale bedrijfsvoering hanteren voor aspecten van bedrijfsvoering die direct of goed indirect zijn te beïnvloeden, zoals energie en vervoer. Indien CO₂-uitstoot voor deze aspecten onvermijdelijk is, wordt de uitstoot gecompenseerd. Daarnaast wil UWV richting 2030 ook steeds meer indirecte uitstoot van CO₂ reduceren, die gemoeid is met de inkoop van producten en diensten. Circulariteit In het kader van de circulaire economie, sluit UWV zich aan bij de Rijksambitie om in 2030 het gebruik van primaire grondstoffen met 50% te hebben verminderd. In het kader van samenwerking, werken Opdrachtnemer en Opdrachtgever gezamenlijk een duurzaamheidsplan uit wat met name gericht is op klimaatneutraliteit en circulariteit. Dit om een wezenlijke bijdrage te leveren aan de UWV doelstelling inzake MVO-beleid 2019 - 2024 en waar mogelijk de doelstelling voor 2030 ("een klimaat neutrale bedrijfsvoering en het hergebruik van primaire grondstoffen), zie ook "Gunningscriteria 2" UtI 8.5. Op basis van dit duurzaamheidsplan worden meetbare resultaten gerealiseerd gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst met als doel een bijdrage te leveren aan klimaatneutraliteit en circulariteit.
Meetmethodiek	<<De meetmethodiek zal na gunning en aan de hand van het duurzaamheidsplan ingevuld worden>>
Norm (waarde)	Realisatie: = 2 punten Te verbeteren: = 0 punten Afbreukrisico: = -2 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitwerken van het duurzaamheidsplan. En draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	1x per jaar

Hoofdgroep	SROI
Kritische Prestatie Indicator 4	Social Return On Investment
Definitie	Opdrachtnemer realiseert social return on investment door 5% of meer 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. Bij einde van de overeenkomst wordt het niet gerealiseerde bedrag aan social return verrekend met de laatste facturen.
Meetmethodiek	Per kwartaal
Norm (waarde)	5% of hoger (zie UtI 8.1 Gunningscriteria 3.2) 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 ≥ 3 of $< 4\%$ behaald = 0 punten Afbreukrisico: $< 3\%$ behaald = -1 punten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	1 keer per jaar.

6 Beoordeling

6.1 Methodiek

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door CLM. CLM legt de behaalde kritische prestatie indicatoren vast. De beoordeling wordt op tactisch niveau met Opdrachtnemer vastgesteld.

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen toegelicht waarbij vier (4) KPI's zijn afgesproken.

Elk van de overeengekomen Kritische Prestatie Indicatoren wordt één keer per kwartaal of één (1) keer per jaar gemeten en beoordeeld. 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 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

Maximaal te behalen punten per kwartaal

KPI / Kwartaal	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
KPI 1	2	2	2	2
KPI 2	2	2	2	2
KPI 3	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2 p/ (jr)
KPI 4	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	2 p/(jr)
Totaal	4	4	4	8

Opdrachtnemer borgt de kwaliteit van de geleverde dienstverlening door aan de KPI's zoals benoemd in deze SLA te voldoen. Indien binnen twee achtereenvolgende kwartalen de score op één of meerdere KPI's een "nul (0)" of een "min twee (-2)" is, dan dient de Opdrachtnemer een verbeterplan in te dienen binnen 2 weken na constatering van de ontoereikende score waarbij afbreukrisico voor de kwaliteit ontstaat, zodat het prestatieniveau conform afgesproken norm zo spoedig mogelijk (binnen de gezamenlijk vastgestelde oplostermijn) is bereikt. Het verbeterplan wordt digitaal aan CLM verzonden en dient minimaal een beschrijving (SMART) van de volgende onderdelen te bevatten:

- oorzaak niet behalen KPI('s);
- te nemen verbeteracties;
- oplostermijn.

Indien Opdrachtgever het verbeterplan ontoereikend vindt of indien de beoogde resultaten uit het verbetertraject niet of niet tijdig worden gerealiseerd, dan wordt dit door Opdrachtgever als een wanprestatie beschouwd. Binnen de Overeenkomst bestaat de mogelijkheid om bij niet nakomen c.q. slecht presteren door de Opdrachtnemer na een initiële contractperiode van twee jaar, eerder tot contractontbinding over te gaan met een opzegtermijn van drie maanden.

Aldus overeengekomen en ondertekend.

te Amsterdam

te **XXXX**

op

op

Opdrachtgever UWV namens deze:

<<Opdrachtnemer>> namens deze:

N. van Berkel
Lid Raad van Bestuur

<< naam>>
<< functie>>