

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

tussen UWV en <leverancier> voor  
**demontabele systeemwanden en alle hiermee verband houdende werkzaamheden**

## 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                   | 4         |
| 2.5      | Klachtenproces dienstverlening         | 6         |
| <b>3</b> | <b>Inrichting Organisatie</b>          | <b>7</b>  |
| <b>4</b> | <b>Contactgegevens Operationeel</b>    | <b>8</b>  |
| 4.1      | Overlegstructuur                       | 8         |
| 4.2      | Omschrijving overlegvormen             | 8         |
| 4.3      | Escalatieprocedure                     | 10        |
| <b>5</b> | <b>Kritische prestatie indicatoren</b> | <b>11</b> |
| 5.1      | Perspectief processen                  | 11        |
| 5.2      | Perspectief klanten                    | 13        |
| 5.3      | MVOI                                   | 14        |
| <b>6</b> | <b>Beoordeling</b>                     | <b>15</b> |
| 6.1      | Methodiek                              | 15        |
| 6.2      | Malus                                  | 16        |

## 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 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).<br>Facilitair: 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| MFT              | Multi Functioneel Team (vertegenwoordigers van Facilitair/Re-integratie/HRM/Bestuurszaken etc., Contract- en Leveranciersmanagement, Financieel Economische Zaken en Beleid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| MVOI             | Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| PvE              | Programma van Eisen.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| SLA              | Service Level Agreement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| SROI             | Social Return on Investment.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## 2 Algemeen

### 2.1 Algemene bepalingen

- 2.1.1. Tussen partijen is een Raamovereenkomst met contractnummer <Vul in 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 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.

### 2.3 Te leveren diensten/producten

- 2.3.1. Het betreft de levering van demontabele systeemwanden, deuren incl. beslag, drukschotten, plafondplaten en bijbehorende dienstverlening

### 2.4 Managementinformatie

- 2.4.1. Managementrapportage: Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een rapportage (in excelvorm) 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 pro-actief 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 omzet en aantallen afgenomen dienstverlening ten aanzien van projecten van UWV, uitgesplitst in de verschillende producten en diensten;
- Totaal in omzet en aantallen afgenomen diensten ten aanzien van aanvragen vanuit Facilitair, uitgesplitst in de verschillende producten en diensten;
- Overzicht van de aanvragen van offertes onderverdeeld in standaard dienstverlening, niet standaard dienstverlening, aanvraag datum, offerte datum, akkoord datum voor offerte;
- Overzicht klachten, de voortgang van afhandeling van deze klachten en welke acties zijn ondernomen ook om herhaling te voorkomen;
- Overzicht waarin objectief de mate van toepassing circulariteit gerapporteerd wordt van het te leveren gebruikte materialen ten opzichte van te leveren nieuwe materialen. Belangrijk hier is dat Opdrachtnemer duidelijk rapporteert hoe bestellers zijn gestimuleerd op het gebied van hergebruik, ombouw en extern gebruikt van het materiaal en hoeveel uiteindelijk de uitvoering is geweest van onderstaande rubrieken
  - intern hergebruik
  - extern hergebruik
  - voornamelijk nieuw in combinatie met retouname/ recycling incl. restwaarde.
- 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;
- Overzicht van trends en ontwikkelingen;
- Een plan van aanpak wanneer Opdrachtnemer niet doorlopend voldoet en blijft voldoen aan het Programma van Eisen, Raamovereenkomst en/of de KPI's zoals genoemd in deze SLA

Ieder kwartaal levert Opdrachtnemer een door Opdrachtnemer zelf vormgegeven presentatie aan waarin bovengenoemde onderdelen zijn opgenomen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie in de presentatie.

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.

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.

### **Opvraagbare informatie**

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

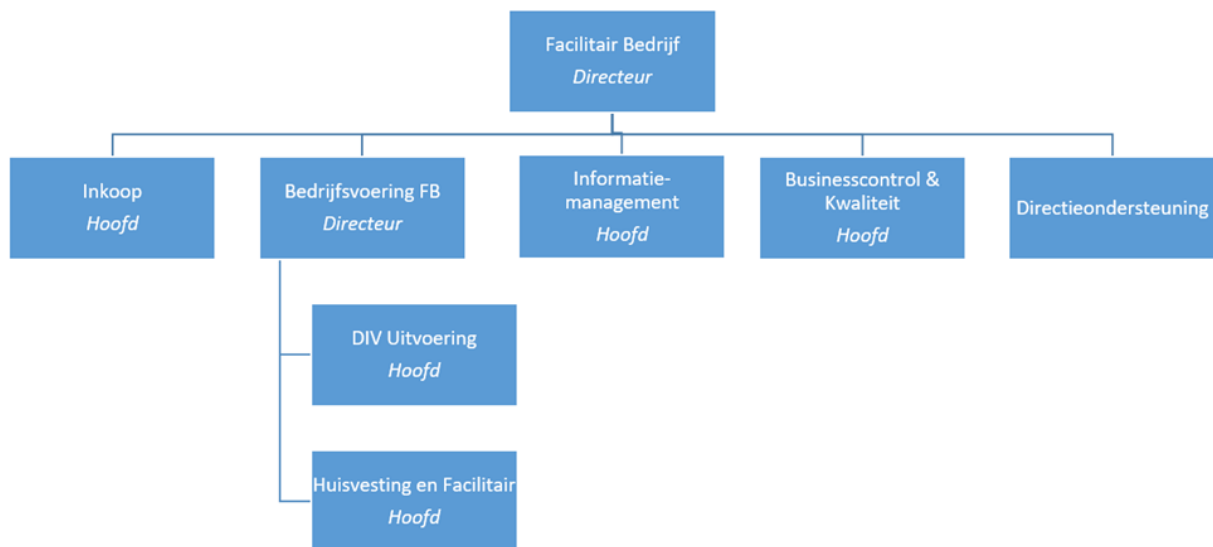
- Opdrachtnemer, incl. eventuele onderaannemers, dienen over een geldig VCA-certificaat (Veiligheids Checklist Aannemers) of gelijkwaardig te beschikken. Opdrachtnemer dient deze certificaten te verstrekken.
- Opdrachtnemer dient aan te tonen dat deze het aantal vervoersbewegingen reduceert om zo de milieubelasting te beperken.
- Opdrachtnemer dient aan te tonen dat en op wat voor manier deze meewerkt om haar eigen CO2 uitstoot te verlagen.
- Opdrachtnemer toont aan wat zij doen op gebied van afvalmanagement.
- Opdrachtnemer toont aan wat zij doen op het gebied van circulariteit?

## **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 door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen twee (2) werkdagen 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 oplossingstermijn. 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

#### 3.1.1. Organogram UWV/hoofdstructuur stakeholders Facilitair Bedrijf



#### 3.1.2. Organogram Opdrachtnemer <.....>

## 4 Contactgegevens Operationeel

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

### 4.1 Overlegstructuur

Overleg tussen partijen vindt plaats zoals hieronder is opgenomen:

| Overleg                                                                                                                                                                                             | Frequentie                      | Opdrachtgever                                                                                                                                                      | Opdrachtnemer                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Implementatie overleg<br>(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,<br>Facilitair manager,<br>Projectleider,<br>Beleidsadviseur,<br>Control, MVOI<br>adviseur en CLM-er                                             | <na gunning invullen>                |
| Operationeel overleg<br>(dagelijkse gang van zaken)                                                                                                                                                 | Naar behoefte                   | Servicecenter UWV,<br>Facilitair Manager,<br>Facilitair Service<br>medewerker,<br>projectleider                                                                    | <na gunning invullen>                |
| Operationeel overleg<br>(overkoepelende zaken)                                                                                                                                                      | (zelf te bepalen<br>frequentie) | <.....beleidsadviseur<br>u.....>                                                                                                                                   | <.....>                              |
| Tactisch overleg (SLA – KPI's<br>– Ontwikkelingen – Issues)                                                                                                                                         | (In principe) 4x per<br>jaar    | Manager Projecten &<br>Beleid,<br>Beleidsadviseur,<br>Projectleider (op<br>afroep), Facilitair<br>Manager (op afroep)<br>en CLM-er                                 | <na gunning invullen>                |
| MFT-overleg                                                                                                                                                                                         | 1 x per 6 weken                 | Manager Projecten en<br>Beleid,<br>Beleidsadviseur,<br>Projectleider, Facilitair<br>Manager, Controller,<br>Secretaris en CLM-er,<br>inkoopadviseur (op<br>afroep) | <na gunning invullen><br>(op afroep) |

### 4.2 Omschrijving overlegvormen

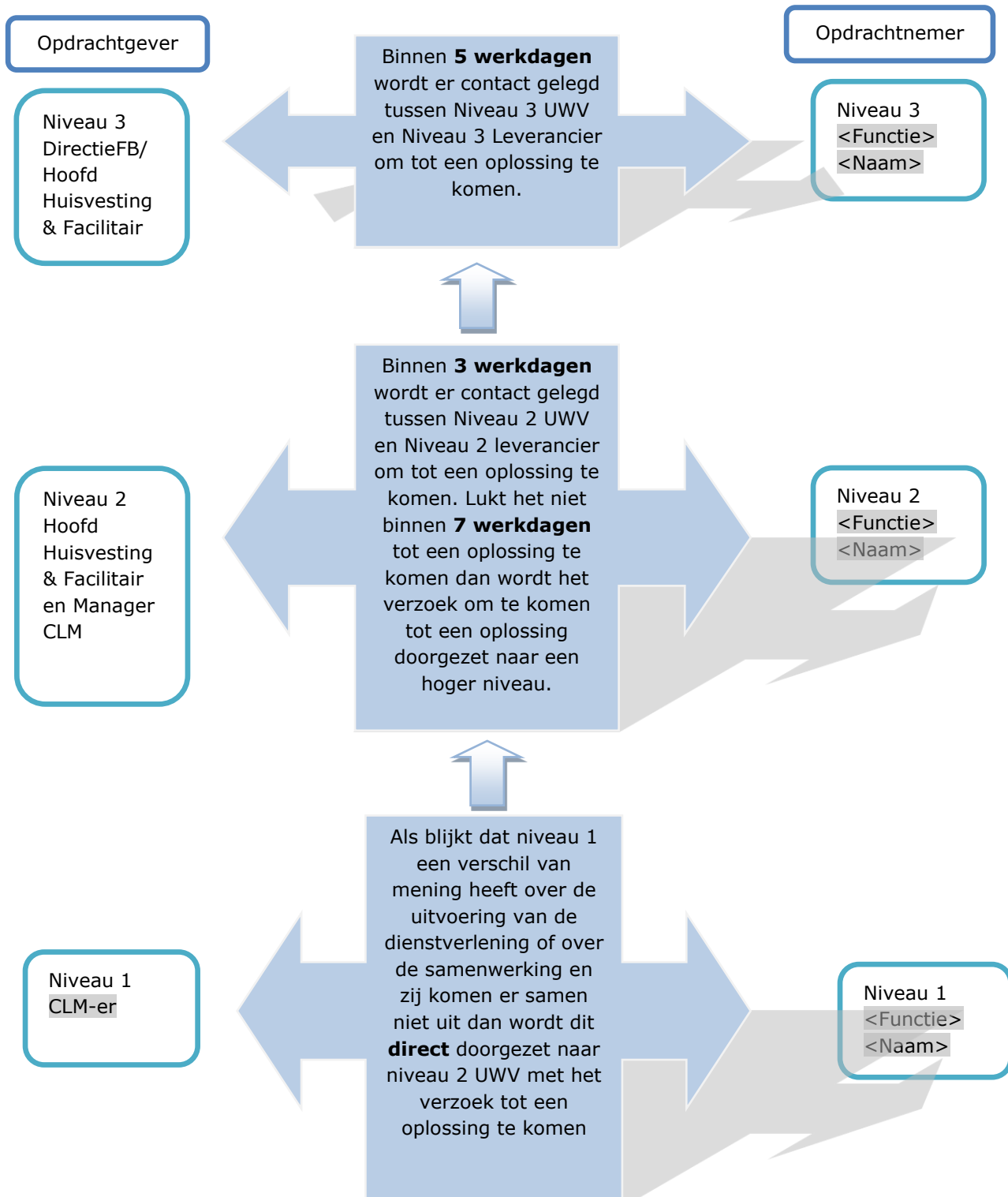
4.2.1. Op implementatieniveau vindt na het sluiten van de overeenkomst op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen beide partijen over hoe de dienstverlening uitgerold moet worden. Mogelijke bespreekpunten zijn onder andere:

- Kennismaking;
- Aansluiting leverancier op Peoplesoft(PDC inrichten, facturatie);
- Communicatie;
- Plan van aanpak bouwblokken;
- Dienstverlening

- In geval van nieuwe partij: aansluiting bestaande systemen?
  - Gezamenlijk definitief SLA opstellen.
- 4.2.2. Op operationeel niveau vindt dagelijks overleg plaats tussen beide partijen op bijvoorbeeld het niveau van projectleider en facilitair manager over de dagelijkse dienstverlening.
- 4.2.3. Op operationeel niveau vindt **<nader te bepalen>** op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen beide partijen over structurele totale dienstverlening van het contract en de samenwerking. Een verslag van het gesprek wordt binnen **<nader te bepalen>** werkdagen door één van de partijen opgesteld. Vaste besprekpunten zijn onder andere:
- Klachten en storingen;
  - (Bestel) processen;
  - Thema's (bv. Kerstbomen, assortiment).
- 4.2.4. Op tactisch niveau vindt **<nader te bepalen>** keer per jaar **<afhankelijk van de KPI's/>**, op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen de partijen over de prestaties van Opdrachtnemer. Een verslag van het gesprek wordt binnen **<nader te bepalen aantal>** werkdagen opgesteld en verstuurd door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever. Mogelijke besprekpunten zijn o.a.:
- Evaluatie van de overeenkomst;
  - Wijzigingen in de dienstverlening;
  - Social Return;
  - Efficiencyvoorstellen.
  - **<contract specifiek>**
- 4.2.5. Op MFT-niveau vindt naar behoefte op initiatief van Opdrachtgever overleg plaats tussen vertegenwoordigers van Projecten en Beleid, Facilitair, CLM en/ of Financieel Economische Zaken indien nodig kunnen ook vanuit Opdrachtnemer op afroep verschillende functionarissen aansluiten. Vaste besprekpunten zijn onder andere:
- Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening;
  - Structurele wijzigingen in klantvraag;
  - KPI Rapportages (CLM);
  - Structurele klachten;
  - (Bestel)processen.

#### 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 4.3, 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                                             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Processen</b> | -Managementrapportages<br>-Tijdigheid offertes<br>-Levertijden<br>-Klachten |
| <b>Klanten</b>   | -Klanttevredenheid                                                          |
| <b>MVOI</b>      | -SROI<br>-Circulariteit                                                     |

De wegingsmethode en consequenties staan beschreven in hoofdstuk 6.

### 5.1 Perspectief processen

| Hoofdgroep                           | Processen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritische Prestatie Indicator</b> | Tijdigheid offertes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Definitie                            | Doorlooptijd van de aanvraag van offertes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Meetmethodiek                        | Opdrachtgever heeft een complete offerte binnen tien (15) werkdagen na ontvangst van de aanvraag schriftelijk of per email ontvangen.                                                                                                                                                                                                                       |
| Norm (waarde)                        | Realisatie:<br>Opdrachtgever heeft alle offertes compleet en binnen tien (10) werkdagen ontvangen = 2 punten<br>Te verbeteren: opdrachtgever heeft > 95% van de offertes compleet en binnen tien (10) werkdagen ontvangen = 0 punt<br>Afbreukrisico: opdrachtgever heeft < 95% van de offertes compleet en binnen tien (10) werkdagen ontvangen = -1 punten |
| Verantwoordelijkheid                 | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| KPI-scorebepaling                    | Per kwartaal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

| Hoofdgroep                           | Processen                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritische Prestatie Indicator</b> | Levertijden                                                                                                                                                                                                                                  |
| Definitie                            | Het leveren van geoffreerde producten en diensten volgens de overeengekomen termijn binnen het PvE van de aanbesteding.                                                                                                                      |
| 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<br>Te verbeteren: > 95% van de leveringen buiten de gestelde termijn = 0 punten<br>Afbreukrisico: < 95% van de leveringen is buiten de gestelde termijn = -1 punten |
| Verantwoordelijkheid                 | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                |
| KPI-scorebepaling                    | Halfjaarlijks                                                                                                                                                                                                                                |

| 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</math> = 2 punten<br/> Te verbeteren: score <math>\geq 3</math> of <math>&lt; 3,5</math> = 0 punten<br/> Afbreukrisico: score <math>&lt; 3</math> = -2 punten</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Verantwoordelijkheid                 | Opdrachtgever draagt zorg voor metingen klanttevredenheid.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| KPI-scorebepaling                    | 1 x per kwartaal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Actie Opdrachtnemer                  | <p>Bij een tevredenheid van <math>&lt; 3,5</math> 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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

### 5.3 MVOI

| Hoofdgroep                           | MVOI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritische Prestatie Indicator</b> | <b>SROI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Definitie                            | Opdrachtnemer realiseert social return door 5% van de geraamde opdrachtwaarde per jaar (excl. btw) hiervoor in te zetten.<br>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").<br><br>Realisatie: 5% of hoger behaald = 2 punten<br>Te verbeteren: tussen $\geq 3$ of $< 4\%$ behaald = 0 punten<br>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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Hoofdgroep                           | MVOI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kritische Prestatie Indicator</b> | <b>Circulariteit</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Definitie                            | Opdrachtnemer realiseert circulariteit op basis van toepassing gebruikte materialen ten opzichte van te leveren nieuwe materialen bij opdrachten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Meetmethodiek                        | Per half jaar o.b.v. van het door opdrachtgever gehanteerde format waaruit de gerealiseerde circulariteit blijkt.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Norm (waarde)                        | Opdrachtnemer duidelijk rapporteert hoe bestellers zijn gestimuleerd op het gebied van hergebruik, ombouw en extern gebruikt van het materiaal en hoeveel uiteindelijk de uitvoering is geweest van onderstaande rubrieken<br>- intern hergebruik<br>- extern hergebruik<br>- voornamelijk nieuw in combinatie met retouname/ recycling incl. restwaarde.<br><br>Realisatie: circulariteit bij alle geleverde opdrachten (=100%) = 2 punten, $< 100 / > 50 (\%) = 1$ punt, $< 50 (\%) = 0$ 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 **<per afgesproken periode>** beoordeeld door CLM. De CLM legt de behaalde kritische prestatie indicatoren vast. De beoordeling wordt op tactisch niveau met Opdrachtnemer vastgesteld. 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 **<afhankelijk van de productgroep en KPI>** 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 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 **<aantal>** KPI's zijn afgesproken.

Elk van de overeengekomen Kritische Prestatie Indicatoren wordt één keer per **<periode>** 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<br>aantal punten | Toegekend<br>aantal punten | Toegekend<br>aantal punten |
|-----------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| Voldoet aan KPI       | 1 of 2                     |                            |                            |
| Te verbeteren         |                            | 0                          |                            |
| Afbreukrisico         |                            |                            | -1 of -2                   |

Indien voldaan wordt aan alle **<aantal>** vastgestelde KPI's, wordt het maximaal aantal van **<aantal>** punten behaald.

## **6.2 Malus**

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 er 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. In afwijking van het bepaalde in de Overeenkomst en/of Algemene Inkoopvoorwaarden geeft dit Opdrachtgever het recht het besluit te nemen dat Opdrachtnemer geen indexering mag doorvoeren.

Aldus overeengekomen en in tweevoud opgemaakt en ondertekend.

**<<Let op :**

**De te vermelden namen hieronder moeten overeenkomen met de namen op de (raam) overeenkomst ivm mandatering. >>**

te Amsterdam

te XXX

op

op

UWV namens deze:

XXX namens deze:

-----

-----

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

XXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXX