

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
Opdrachtnemer

inzake

Live Assessments

Datum: 12 oktober 2023

Kenmerk: RLA.2023.341-2

Versie: 1.0

1 INHOUD

1 Algemeen	3
1.1 Context	3
1.2 Begrippen	3
1.3 Looptijd	3
1.4 Wijzigingsbeheer	3
2 Wat spreken we met elkaar af?	4
2.1 Wat is het doel van de SLA?	4
2.2 Wat zijn de te leveren diensten?	4
2.3 Rapportage	4
2.4 Overlegstructuur	5
2.5 Welke KPI's spreken we af?	6
2.5.1 KPI's - Financieel	6
2.5.2 KPI's – Klanten	7
2.5.3 KPI's – Innovatie/leren	8
3 Hoe wordt uw dienstverlening beoordeeld?	9
3.1 Beoordelingsmethodiek	9
3.2 Wat zijn de gevolgen voor niet behaalde KPI's?	9
Begrippenlijst	11

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst (hierna ook afgekort aangeduid als overeenkomst) met kenmerk **RLA.2023.341-2** afgesloten. Met deze Service Level Agreement (SLA) bijlage geven we een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst. Alleen de onderwerpen waarvan nadere afspraken moeten worden gemaakt, zijn opgenomen in de SLA.

1.2 BEGRIPPEN

De begrippen en afkortingen in deze SLA staan uitgewerkt in de begrippenlijst.

1.3 LOOPTIJD

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de overeenkomst.

1.4 WIJZIGINGSBEHEER

U en UWV zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contract- en Leveranciersmanager van UWV.

Wijzigingsvoorstellen voor de SLA worden gezamenlijk besproken in het tactisch overleg zoals opgenomen in de overeenkomst. Na akkoord en bekrachtiging van het voorstel door beide partijen wordt de wijziging schriftelijk vastgelegd door UWV in een bijlage of nieuwe versie van de SLA. De bekrachtiging vindt plaats door ondertekening van beide partijen.

2 WAT SPREKEN WE MET ELKAAR AF?

2.1 WAT IS HET DOEL VAN DE SLA?

Het doel van deze SLA is:

- bijdragen aan het behalen van contractdoelstellingen;
- het vastleggen van het vereiste niveau van de opdracht;
- het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing.

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

2.2 WAT ZIJN DE TE LEVEREN DIENSTEN?

De dienst bestaat uit het kunnen laten uitvoeren van drie soorten live assessments door assessmentpsychologen:

1. Selectieassessments met optionele focus naar ontwikkelbaarheid;
2. Ontwikkelassessments vanuit loopbaanperspectief;
3. Management development assessments (MD-assessments) voor werving & selectie of om het ontwikkelpotentieel te bepalen.

2.3 RAPPORTAGE

2.3.1 KWARTAALRAPPORTAGE:

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een rapportage van de analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract. Deze analyse dient op maandniveau en kwartaalniveau te worden weergegeven en cumulatief. Deze analyse zal ongevraagd en pro-actief door de opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk tien werkdagen na het einde van het kwartaal en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Het aantal aanvragen;
- Het aantal afgenomen assessments;
- De doorlooptijden van de assessments, gemiddeld tijdsverloop in dagen tussen aanvraag deskundigenrapport en overdracht deskundigenrapport;
- Het aantal overschrijdingen van de doorlooptijden, zoals afgesproken in het PvE;
- Het gefactureerde bedrag;
- Het ontvangen bedrag;
- De omzet van de opdrachtnemer van de opdracht;
- Een overzicht van klachten, inclusief een trendanalyse en de oplossingen ervan;
- Eventuele aanpassingen in de wet- en regelgeving.

2.3.2 JAARRAPPORTAGE:

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar een advies uit te brengen over de totale dienstverlening van het contract. Dit advies zal ongevraagd en pro-actief door de opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt tien werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het jaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Een prognose voor het komende contractjaar;
- Plan van aanpak voor Social Return voor het komend jaar;
- Relevante marktontwikkelingen;
- Resultaten van het medewerkerstevredenheidonderzoek van opdrachtnemer;
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.

2.4 OVERLEGSTRUCTUUR

Communicatie over de dienstverlening vindt op drie niveaus plaats (operationeel, tactisch en strategisch).

2.4.1. OPERATIONEEL NIVEAU

Op operationeel niveau vinden dagelijks naar behoefte de contacten plaats tussen Opdrachtnemer en medewerker contracteigenaar over opdrachten, incidenten, klachten en vragen.

2.4.2. TACTISCH NIVEAU

Op tactisch niveau vindt per kwartaal een gesprek met de opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de komende periode. Een verslag van het gesprek wordt binnen tien werkdagen opgesteld door opdrachtgever. Mogelijke bespreekpunten zijn onder andere:

- Evaluatie van de overeenkomst;
- Wijzigingen in de dienstverlening;
- Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van opdrachtnemer;
- Ontwikkelingen bij UWV, bespreken van plannen van de opdrachtgever met eventuele consequenties voor de dienstverlening.

2.4.3. STRATEGISCH NIVEAU

Op strategisch niveau vindt naar behoefte op initiatief van opdrachtgever een gesprek met de opdrachtnemer plaats.

Onderstaand is de communicatiematrix weergegeven.

Overleg	Frequentie	Participanten
Operationeel overleg	Naar behoefte	Medewerker contracteigenaar, leverancier
Tactisch overleg	Per kwartaal	Gedelegeerde contracteigenaar, contract- en leveranciersmanager, evt aangevuld met derden.
Strategisch overleg	Naar behoefte	Afvaardiging van directie, contract- en leveranciersmanager, contracteigenaar

Tabel Communicatiematrix

2.5 WELKE KPI'S SPREKEN WE AF?

Voor het behalen van het vereiste niveau zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld. Per periode, zoals beschreven in de overeenkomst, vindt in het tactische overleg een beoordeling van uw geleverde prestaties plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Categorie	Nr.	KPI	Frequentie meting
Financieel	KPI 1	Managementinformatie	Per kwartaal
Klanten	KPI 2	Klanttevredenheid	Per kwartaal
Innovatie/leren	KPI 3	Social return	Per halfjaar

In onderstaande schema's zijn de KPI's nader uitgewerkt.

2.5.1 KPI'S - FINANCIHEEL

Hoofdgroep	Financieel
Kritische Prestatie Indicator	Managementinformatie
Definitie	Verantwoording van de dienstverlening van u per kwartaal.
Meetmethodiek	U levert uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het kwartaal de managementrapportage juist en volledig ingevuld digitaal aan. Indien er in het betreffende kwartaal geen lopende of afgeronde opdrachten waren volstaat het sturen van een mail hierover.
Norm (waarde)	- De rapportage is tijdig, juist en volledig opgeleverd = groen - De rapportage is of niet tijdig en/of juist en/of volledig opgeleverd = rood
Verantwoordelijkheid	U draagt zorg voor het tijdig, juist en volledig aanleveren van de managementrapportage. UWV controleert de managementrapportage op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
Frequentie meting	1x per kwartaal

2.5.2 KPI'S – KLANTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Klanttevredenheid
Definitie	Tevredenheid onder de afnemers van assessments van UWV over de dienstverlening van de leverancier.
Meetmethodiek	Per kwartaal wordt door de leverancier aan de gebruikers van assessments van UWV gevraagd om de assessments te evalueren en aan te geven in hoeverre zij tevreden zijn met de dienstverlening van de leverancier. Het gemiddelde cijfer van alle metingen in het betreffende kwartaal bepalen de uitkomst van de KPI.
Norm (waarde)	≥ 7 op een schaal van 1 t/m 10 = <i>voldaan</i> < 7 op een schaal van 1 t/m 10 = <i>niet voldaan</i>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
Frequentie meting	1x per kwartaal

2.5.3 KPI'S – INNOVATIE/LEREN

Hoofdgroep	Groei
Kritische Prestatie Indicator	Social Return
Definitie	U levert uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het kwartaal de Social Return rapportage juist en volledig ingevuld digitaal aan. Vanuit de optiek van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen wordt van de leverancier verwacht dat minimaal 5% van de gerealiseerde omzet van de afgeronde opdrachten ten goede komt aan Social Return middels de handleiding Social Return - Bouwblokkenmethode (zie bijlage 1-D).
Meetmethodiek	Per kwartaal wordt er middels de social return rapportage update gegeven over de voortgang van de social return zoals aangeboden in het plan van aanpak van de leverancier.
Norm (waarde)	$\geq 5\%$ gerealiseerd = voldaan $< 5\%$ gerealiseerd = niet voldaan
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast.
Frequentie meting	1 x per halfjaar

De resultaten van de KPI's dient u op te nemen in de managementrapportage, zoals omschreven in het artikel 'Rapportage' in de overeenkomst. De beoordelingsmethode en consequenties van het wel of niet behalen van de KPI's staan beschreven in het volgende hoofdstuk.

3 HOE WORDT UW DIENSTVERLENING BEOORDEELD?

In dit hoofdstuk leest u op welke manier wij de afgesproken KPI's beoordelen.

3.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

Uw prestaties worden per kwartaal beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van UWV. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden schriftelijk met u gedeeld en tijdens het tactisch overleg met u besproken.

In onderstaand overzicht houdt de Contract- en Leveranciersmanager bij of u in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

<Meetperiode>	1	2	3
	Kleur	Kleur	Kleur
KPI 1: Managementinformatie			
KPI 2: Klanttevredenheid			
KPI 3: Social return			
Overall score			

Toelichting kleur:

Groen: U presteert op de norm voor de desbetreffende KPI.

Rood: U presteert onder de norm voor de desbetreffende KPI.

3.2 WAT ZIJN DE GEVOLGEN VOOR NIET BEHAALDE KPI'S?

Indien de afgesproken norm van één of meerdere KPI's niet is behaald, heeft u de verplichting om het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. U stelt dit verbeterplan binnen 2 weken na vaststelling van de niet behaalde KPI norm op, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het verbeterplan staat los van de beoordeling van bonus/malus. Het verbeterplan wordt door u digitaal aan de Contract- en Leveranciersmanager van UWV verzonden.

Het verbeterplan dient een beschrijving van de volgende onderdelen te bevatten:

- oorzaak van het niet behalen van de KPI;
- welke maatregelen u gaat nemen om de gestelde KPI norm te halen;
- een tijdslijn met betrekking tot het verbeterplan en de te nemen maatregelen;

De onderdelen dienen SMART te zijn beschreven. Dit betekent dat ze specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden zijn.

Indien het jaarbedrag van de Social Return verplichting niet tijdig wordt gerealiseerd, zal UWV er op toezien dat dit bedrag alsnog maatschappelijk wordt geïnvesteerd en zullen hier nadere afspraken over worden gemaakt.

Als bovenstaande verbeterplan en de door u genomen maatregelen niet resulteren in het wel behalen van de KPI in de volgende meetperiode, tenzij anders overeengekomen is tussen beide partijen, kan het een aanleiding zijn voor UWV om het contract met u te ontbinden in de periode na het tweede contractjaar.

Gedurende het verbetertraject informeert u UWV proactief over de voortgang van het verbeterproces en de wijze waarop afwijkingen worden gemanaged. Het verbeterplan en de voortgang maken deel uit van het eerstvolgende tactisch overleg.

BEGRIPPENLIJST

In deze SLA komen sommige begrippen vaker terug. We willen ervoor zorgen dat u precies weet wat de SLA inhoudt. Daarom leggen we die belangrijke begrippen hieronder uit.

<u>CLM</u>	Contract- en Leveranciersmanagement. Dit is het op tactisch en strategisch niveau uitvoering geven aan het Contract- en leveranciersmanagement. Binnen het CLM worden de contractafspraken met Opdrachtnemers bewaakt en geëvalueerd. CLM is eindverantwoordelijk voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met UWV in de SLA van het contract.
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>MVOI</u>	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Inkopen
<u>PvE</u>	Programma van Eisen
<u>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SROI</u>	Social Return on Investment
<u>TVB Matrix</u>	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden matrix
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen