



SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en

< Opdrachtnemer >

inzake

Inkoopkader Taxidiensten

Datum: 14 juni 2024
Kenmerk: JWI181.2024.01
Versie: 2.0

1 INHOUD

1 Algemeen	3
1.1 Context	3
1.2 Looptijd sla	3
1.3 Wijzigingsbeheer SLA	3
1.4 Doel SLA	3
1.5 Begrippen	3
2 Communicatie	4
2.1 Overlegstructuur	4
2.2 Service bij vragen	4
2.3 Deugdelijke administratie	4
2.4 Klachtenreglement	5
2.5 Afhandeling geschillen	5
3 Resultaatmeting	6
3.1 Welke KPI's spreken we af?	6
3.2 Overzicht KPI's per contractjaar	6
3.3 Hoe beoordelen we de prestaties?	6
4 Beveiliging en Privacy	8
4.1 Privacy en geheimhouding	8
4.2 Beveiliging	8
4.3 Melden inbreuk	8
5 Toekomstige ontwikkelingen	10

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk JWI181.2024.01 afgesloten. Met de Service Level Agreement (SLA) geven we een nadere uitwerking aan het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening en wijze van kwaliteitsbeheersing als onderdeel van de rechten en verplichtingen die zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst. Alleen de onderwerpen waarvan nadere afspraken moeten worden gemaakt, zijn opgenomen in de SLA.

Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst en in de SLA, dan gaat de formulering in de SLA voor, als deze een uitwerking is van de formulering in de Raamovereenkomst. In alle andere gevallen gaat de formulering in de Raamovereenkomst voor.

1.2 LOOPTIJD SLA

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Raamovereenkomst. Indien nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst.

1.3 WIJZIGINGSBEHEER SLA

UWV zorgt voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van UWV.

UWV behoudt het recht om de SLA te wijzigen.

De wijziging wordt schriftelijk vastgelegd door UWV in een nieuwe versie van de SLA. De bekrachtiging vindt plaats door ondertekening van beide partijen.

Versiebeheer	Datum	Korte omschrijving wijziging
1.0	13-5-2024	Definitieve versie bij publicatie Inkoopkader
2.0	14-6-2024	Aangepaste versie na de nota van inlichtingen

1.4 DOEL SLA

Het doel van de SLA is:

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

Zowel u als UWV hebben de intentie zich optimaal 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. Dit laat onverlet dat de Kritische Prestatie-indicatoren (KPI) te leveren prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden. In hoofdstuk 3 wordt de resultaatmeting verder toegelicht.

1.5 BEGRIPPEN

Binnen dit SLA worden afkortingen en begrippen gehanteerd. Begrippen zijn met een hoofdletter geduid. Alle afkortingen en begrippen staan vermeld in het Inkoopkader (hoofdstuk 6).

2 COMMUNICATIE

2.1 OVERLEGSTRUCTUUR

Bij aanvang van de Raamovereenkomst zal er een kennismakingsgesprek plaatsvinden tussen u en uw Accounthouder. Bij dit gesprek zal ingegaan worden op de voorwaarden van de Raamovereenkomst en de samenwerking.

Communicatie over de dienstverlening vindt op drie niveaus plaats:

Op operationeel niveau vindt naar behoefte contact plaats tussen u en de medewerker UWV over opdrachten, vragen, incidenten en/of Klachten. U heeft hiervoor een vast aanspreekpunt binnen uw bedrijf.

Beide partijen kunnen naar behoefte het initiatief nemen tot overleg op tactisch niveau. Minimaal elk jaar zal er contact op initiatief van UWV plaatsvinden. Een verslag van dit gesprek wordt opgesteld door UWV en ter ondertekening verzonden aan u.

Mogelijke bespreekpunten zijn:

- o Uitvoering van dienstverlening en processen zoals beschreven in DFAPP;
- o Resultaten op de vastgelegde KPI's;
- o Trends, maatschappelijk verantwoord ondernemen en ontwikkelingen in branche;
- o (Verbeter)plannen vanuit voorgaande overleggen;
- o Eventuele wijzigingen in te leveren diensten;
- o Mogelijke verbetervoorstellen;
- o Hoe de samenwerking gaat, of er incidenten en/of andere bijzonderheden zijn.

Beide partijen kunnen naar behoefte het initiatief nemen tot overleg op strategisch niveau. Inhoud van dit gesprek kan zijn het evalueren van de Raamovereenkomst en/of SLA en doelstellingen voor de komende periode. Een verslag van dit gesprek wordt opgesteld door UWV en ter ondertekening verzonden aan u. Overige mogelijke bespreekpunten zijn:

- o Wijzigingen in de dienstverlening van UWV;
- o Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van u;
- o Ontwikkelingen bij UWV, bespreken van plannen van UWV met eventuele consequenties voor de dienstverlening.

Overleg	Frequentie	UWV	U
Operationeel overleg	Dagelijks, naar behoefte	Procesbegeleider Voorzieningen/ Arbeidsdeskundige	
Tactisch overleg	Minimaal eens per jaar	Accounthouder	
Strategisch overleg	Jaarlijks, naar behoefte	Contractmanager en/of Senior CLM	

2.2 SERVICE BIJ VRAGEN

Voor het beantwoorden van vragen van Cliënten en medewerkers van UWV eist UWV dat u ervoor zorgt dat vragen zo snel mogelijk, echter binnen 1 werkdag worden beantwoord.

2.3 DEUGDELIJKE ADMINISTRATIE

U voert een deugdelijke administratie met daarin tenminste de datum rit, tijdstip rit, naam chauffeur, datum annulering rit en tijd annulering rit. Dit kunnen bijvoorbeeld ook de Geotrackingsgegevens zijn. UWV heeft het recht een dergelijke administratie op te vragen en hier ook toegang of inzicht in te krijgen ten behoeve van de vaststelling van de geleverde dienst.

2.4 KLACHTENREGELEMENT

U maakt uw klachtenreglement bij de start van de dienstverlening aan Cliënten bekend.

Het klachtenreglement bevat ten minste een omschrijving van de wijze waarop Cliënt een Klacht in kan dienen en de wijze waarop deze in behandeling wordt genomen. Hierbij worden concrete en redelijke termijnen van de terugkoppeling en de afhandeling van de Klacht genoemd. Klachten worden alleen in behandeling genomen door een persoon die niet betrokken is geweest bij de situatie waarop de Klacht betrekking heeft.

Als UWV daarom verzoekt geeft u inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde Klachten.

2.5 AFHANDELING GESCHILLEN

Klachten die door de Cliënt zijn geëscaleerd naar de Arbeidsdeskundige (AD) met betrekking tot onder andere het functioneren en bereikbaarheid worden afgehandeld door de AD. Wanneer de Klacht niet wordt opgelost en dit leidt tot een geschil, óf er is een geschil ontstaan op basis van een andere oorzaak, dan kan worden geëscaleerd naar de Accounthouder. Indien het geschil niet tussen u en de Accounthouder opgelost kan worden, dan kunt u het geschil voorleggen aan de geschillencommissie CRV.

In deze geschillencommissie hebben medewerkers zitting die niet direct zijn verbonden aan de uitvoering van de Raamovereenkomst met u. Zo borgt UWV dat ten opzichte van u een onafhankelijk oordeel over het geschil wordt geveld. De geschillencommissie beoordeelt het geschil en doet uiterlijk binnen 6 weken nadat de Klacht door de geschillencommissie is ontvangen een uitspraak.

Een geschil kan worden ingediend via beveiligde mail naar het mailadres: InkoopVoorzieningen@uwv.nl. U ontvangt de uitspraak per beveiligde mail.

3 RESULTAATMETING

3.1 WELKE KPI'S SPREKEN WE AF?

Bespreking van de geleverde prestaties vindt plaats in het tactisch overleg. De hieronder beschreven Kritische Prestatie-indicator(KPI) en toekomstige Kritische Prestatie-indicatoren (KPI's) zijn maatgevend. Norm(en) en KPI('s) kunnen jaarlijks door UWV worden aangepast. U dient hier uw medewerking aan te verlenen. De normen zijn opgenomen in de, in dit hoofdstuk beschreven KPI('s). Gewijzigde normen worden in hoofdstuk 3.2 vastgelegd.

Overzicht van de KPI voor de dienstverlening die in relatie staat tot taxidiensten.

Perspectief	Kritische Prestatie-indicatoren
1. Processen	A. Facturatie

De in deze SLA genoemde KPI kan worden aangevuld met nieuwe KPI's. Deze zullen wanneer dat speelt aan u kenbaar gemaakt worden.KPI ten aanzien van processen

KPI	B. Facturatie
Definitie	UWV vindt het belangrijk dat de factuur tijdig, volledig en juist wordt aangeleverd. Tijdig: binnen 12 kalenderdagen na afsluiten maand. Volledig: alle gegevens die noodzakelijk zijn, zoals beschreven in het DFAPP. Juist: factuur is juist qua inhoud en voldoet aan de voorwaarden DFAPP.
Meetmethodiek	UWV doet een steekproef op de door UWV aan u betaalde facturen. In de steekproef wordt gecontroleerd op tijdigheid, volledigheid en juistheid van de door u ingediende facturen in een kalenderjaar.
Norm (waarde)	70% van de facturen dient te voldoen aan tijdigheid, volledigheid en juistheid.
Verantwoordelijkheid	UWV meet de tijdigheid, volledigheid en juistheid van de facturen.
KPI score bepaling	1x per kalenderjaar.

3.2 OVERZICHT KPI'S PER CONTRACTJAAR

Normen kunnen jaarlijks worden aangepast op basis van behaalde prestaties van de onder dit Inkoopkader gecontracteerde bedrijven. Onderstaand overzicht wordt daarom jaarlijks aangevuld, tenzij de normen of KPI's ongewijzigd blijven.

Perspectief	KPI	Norm jaar 1	Norm jaar 2	Norm jaar 3	Norm jaar 4
1. Processen	A. Facturatie	Min. 70%			

3.3 HOE BEOORDELEN WE DE PRESTATIES?

Uw prestaties worden per kalenderjaar beoordeeld door de Accounthouder.

Als blijkt dat de afgesproken norm van de KPI (of in de toekomst één of meerdere KPI's) niet is behaald, of vanuit de signalen blijkt dat u niet voldoet aan de eisen zoals genoemd in het Inkoopkader, de Raamovereenkomst, DFAPP en deze SLA, dient u duidelijk te maken wat de oorzaak van het niet behalen van de norm of het niet voldoen aan de eisen is geweest. Tevens geeft u aan welke verbeteringen er in de dienstverlening worden doorgevoerd om het prestatieniveau weer op het niveau van de norm en de eisen te krijgen. Afhankelijk van de aard en omvang van de



afwijking van de norm dient u op aangeven van UWV binnen 10 werkdagen een verbeterplan per mail aan u Accounthouder aan te leveren.

U beschrijft in dit verbeterplan voor de betreffende KPI of eis, hoe u binnen 3 maanden na indienen van het verbeterplan, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm krijgt of weer voldoet aan de eisen.

Uitgangspunt is dat u binnen 3 maanden na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm krijgt of voldoet aan de eisen. Indien na 3 maanden het prestatieniveau nog niet op de afgesproken norm ligt of u niet voldoet aan de eisen, kan UWV besluiten om u tijdelijk uit te sluiten van Inkooporders, dit kan gelden voor nieuwe Inkooporders maar ook voor reeds lopende Inkooporders.

De naleving van het SLA weegt mee in de beoordeling of UWV de Raamovereenkomst voortijdig beëindigt.

Wij wijzen u erop dat UWV gerechtigd is om de Raamovereenkomst te ontbinden als u in gebreke blijft en/of verwijtbaar handelt.

4 BEVEILIGING EN PRIVACY

U bent verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna te noemen AVG).

Ten aanzien van de bescherming van Persoonsgegevens is de AVG van toepassing. UWV heeft in haar Algemene Inkoopvoorwaarden Diensten UWV van maart 2023 (hierna te noemen AIV) in artikel 25 bepalingen opgenomen over geheimhouding.

In dit artikel noemen we de aanvullingen of afwijkingen die gelden ten opzichte van de AVG of AIV. De voorwaarden die betrekking hebben op de bescherming van de privacy van de Cliënt en de beveiliging van gegevens, die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren, blijven naar hun strekking van kracht na beëindiging van de werkzaamheden of nadat de Raamovereenkomst is beëindigd.

4.1 PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

In aanvulling op de artikelen 12 t/m 14 en 32 lid 4 AVG kan UWV aan u verzoeken om aan te tonen hoe hij onderstaande processen heeft ingeregeld.

1. U informeert de Cliënt actief over de gegevensverwerkingen in het kader van de uitvoering van de dienstverlening.
2. U informeert uw personeel en ingeschakelde Derden actief over het beleid en voorschriften op het gebied van privacy, geheimhouding en beveiliging. U zult alle informatie over Cliënten, die hij in het kader van deze Raamovereenkomst verkrijgt, strikt vertrouwelijk behandelen en op geen enkele wijze aan derden bekend maken, behalve wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst. U ziet er tevens op toe dat dit wordt nageleefd.

4.2 BEVEILIGING

UWV hecht veel waarde aan de privacy van Cliënten. U neemt alle overeenkomstig artikel 32 AVG en artikel 25.4 van de AIV vereiste maatregelen ter beveiliging van de (persoons)gegevens van Cliënten. Hierop geldt één afwijking:

1. In afwijking op artikel 25.4.c. van de AIV hoeft de door UWV verstrekte informatie in het kader van deze Raamovereenkomst niet wederom ter beschikking aan UWV te worden gesteld. U zorgt voor vernietiging van de informatie op het moment dat deze niet meer noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst, tenzij u zich kunt beroepen op een wettelijke uitzondering.

De Autoriteit Persoonsgegevens biedt informatie over bewaren en vernietigen van (persoons)gegevens.

4.3 MELDEN INBREUK

U bent verplicht tot het melden van inbreuken in verband met Persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens onder de bepalingen van artikel 33 AVG. Aanvullend hierop:

1. U informeert uw Accounthouder van UWV zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 3 werkdagen, nadat u kennis heeft genomen van de inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Daarbij maakt u minimaal de feiten van de inbreuk, het aantal betrokkenen, de mogelijke consequenties voor de betrokkenen en UWV en de genomen of nog te nemen maatregelen inzichtelijk. UWV beslist na overleg met u of en hoe de inbreuk in verband met Persoonsgegevens



leidt tot een (al dan niet tijdelijke) aanpassing of stopzetting van de werkzaamheden op grond van de Raamovereenkomst en over het moment dat de aanpassing of stopzetting van de werkzaamheden wordt opgeheven.

5 TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN

UWV is bezig met het continu verbeteren van zijn processen en IT ondersteuning. Hier valt ook onder dat UWV bezig is met het opzetten van een Contract- en leveranciersmanagement Systeem. Zodra dit systeem geïmplementeerd wordt zult u ook van dit systeem gebruik gaan maken.