



Service Level Agreement

Service Level Agreement tussen UWV en <Opdrachtnemer>
voor Perceel 1: Opleidingen behorend tot het privaat onderwijs

Versie: 5.3



Inhoud

Versie: 5.3	1
1 Algemeen	3
1.1 Algemene bepalingen	3
1.2 Beheer en wijziging SLA	3
1.3 Definities	3
1.4 Opleidingen behorend tot privaat onderwijs	3
2 Verantwoording	4
2.1 Rapportages	4
2.2 Klachtenproces voor de Cliënt over de uitvoering van de scholingsactiviteiten	5
2.3 Klanttevredenheid	5
3 Inrichting organisatie	6
3.1 Contactgegevens	6
3.2 Overlegstructuur	6
3.3 Escalatie route Opdrachtnemer	6
4 Contract- en Leveranciersmanagement Systeem (CLMS)	7
4.1 Gebruik CLMS	7
4.2 Inkoopordergegevens in het CLMS	7
5 Kritische Prestatie Indicatoren	8
5.1 Perspectief Cliënten	8
6 Beoordeling	10
6.1 Toetsing eisen Inkoopkader c.q. eisen Raamovereenkomst	10
6.2 Resultaatberekening op basis van de KPI's	10
7 Consequenties	11
7.1 Consequenties van niet voldoen aan KPI-norm	11
7.2 Niet voldoen aan eisen Inkoopkader c.q. overige eisen Raamovereenkomst	11



1 Algemeen

1.1 Algemene bepalingen

Tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een Raamovereenkomst voor het uitvoeren van Opleidingen behorend tot het privaat onderwijs onder het Inkoopkader Scholingsdiensten 2021 afgesloten. Dit Service Level Agreement (SLA) geeft een nadere uitwerking van de door Opdrachtnemer te behalen kwalitatieve resultaten, de wijze waarop deze worden getoetst en de inrichting van de organisatie. Het SLA maakt onlosmakelijk onderdeel uit van de hierboven genoemde Raamovereenkomst.

1.2 Beheer en wijziging SLA

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

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

Het SLA voor het Perceel 'Opleidingen behorend tot het privaat onderwijs' is aan wijziging onderhevig. In onderstaande tabel is het versiebeheer en de geldigheidstermijn van het SLA opgenomen. De datum waarop de Opdracht tot het opstellen van een kostenoverzicht is verstrekt, bepaalt welke versie van het SLA van toepassing is op de Inkooporder.

Versiebeheer	Begindatum	Einddatum
1.0 – 27 augustus 2020	1 januari 2021	Vervallen
1.1 – 2 oktober 2020	1 januari 2021	Vervallen
1.2 – 13 november 2020	1 januari 2021	Vervallen
2.0 – 26 maart 2021	1 april 2021	Vervallen
3.0 – 1 mei 2022	1 juni 2022	Vervallen
3.1 – 1 maart 2023	1 april 2023	Vervallen
3.2 – 1 maart 2024	1 april 2024	Vervallen
4.0 – 1 juli 2024	1 augustus 2024	Vervallen
5.0 – 1 januari 2025	1 januari 2025	Vervallen
5.2 – 1 september 2025	1 september 2025	Vervallen
5.3 – 1 jfebruari 2026	1 februari 2026	Huidig

1.3 Definities

Voor definities wordt verwezen naar de Begrippenlijst behorende bij de Raamovereenkomst en het Inkoopkader Scholingsdiensten 2021 (hierna: Inkoopkader).

1.4 Opleidingen behorend tot privaat onderwijs

Onder een Opleiding behorend tot het privaat onderwijs vallen alle activiteiten die nodig zijn om een Cliënt de Opleiding te laten volgen tot het moment dat de Cliënt de Opleiding met een diploma, certificaat of praktijkverklaring heeft afgesloten. De Opleiding heeft daarom als te behalen Resultaat een behaald diploma of certificaat of praktijkverklaring zoals beschreven in het Overzicht Scholingsdiensten dat deel uitmaakt van het Inkoopkader.

Voor meer informatie over wat UWV onder Opleidingen behorend tot het privaat onderwijs verstaat, wordt verwezen naar het Overzicht Scholingsdiensten dat deel uitmaakt van het Inkoopkader.



2 Verantwoording

2.1 Rapportages

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

situatie	Op te leveren informatie	moment	Soort moment
Cliënt is geaccepteerd als deelnemer	Bevestiging dat de kandidaat is geaccepteerd als deelnemer en de datum waarop de opleiding start voor de kandidaat.	Binnen uiterlijk 14 kalenderdagen na datum aanmelding.	vast
Resultaat Intake	Rapportage 'Scholingsdienst Bijstelling' of 'Eindrapportage Scholing'	Na afronden intake	incidenteel
Cliënt verschijnt niet op de startdatum van de Opleiding	Rapportage 'Melding gedrag' dat de Cliënt niet verschenen is op de start-datum van de opleiding. In het geval van onderwijs waarbij geen aanwezigheid bij (online danwel fysieke) bijeenkomsten vereist is, wordt een 'Melding gedrag' gestuurd indien de Cliënt niet binnen 2 weken online is gestart met de opleiding.		incidenteel
Cliënt werkt tijdens de opleiding niet (voldoende) mee of spant zich niet voldoende in om de Opleiding succesvol af te ronden	Rapportage 'Melding gedrag' dat de Cliënt niet voldoende meewerkt of zich niet voldoende inspant en waar dit uit bestaat. Voor online onderwijs wordt een 'Melding gedrag' gestuurd indien de Cliënt gedurende een periode van een maand geen online activiteiten heeft ontplooid.		incidenteel
Verwachte einddatum verandert	Melding middels een formulier 'Scholingsdienst bijstelling' onder punt 8.2.	Zodra duidelijk is dat de eerder opgegeven einddatum verandert.	incidenteel
Cliënt is niet geslaagd voor examen en heeft herexamen nodig	Melding middels een formulier 'Scholingsdienst bijstelling' dat Cliënt herexamen moet afleggen.	Zodra duidelijk is dat Cliënt niet is geslaagd voor het examen.	incidenteel
Opleiding is beëindigd	Een 'Eindrapportage Scholing' waarin Opdrachtnemer aangeeft of Cliënt het diploma of certificaat heeft behaald.	Binnen 2 weken na beëindiging van de Opleiding.	Vast
Per 1 januari 2026 is het alleen nog mogelijk om een rapportage digitaal aan te leveren. Hiervoor is het e-mailadres rapportages@uwv.nl beschikbaar. De rapportage dient verzonden te worden via een door UWV geaccepteerd platform voor e-mail beveiliging. Er kan 1 rapportage per mail verzonden worden. Hierbij dient in het onderwerp het ordernummer opgenomen te worden. Leverancier maakt gebruik van de actuele versie van de rapportage sjablonen zoals gepubliceerd op uwv.nl			

1. Opdrachtnemer verstrekt voorts op verzoek van Opdrachtgever en bovendien in het geval van ontwikkelingen die van invloed zijn op het verloop van de Opleiding, uit eigen beweging zo spoedig mogelijk alle gegevens en inlichtingen aan Opdrachtgever over het verloop en Resultaat van de Opleiding.
2. Opdrachtnemer levert voor Opleidingen die langer dan 1 jaar duren, op verzoek van Opdrachtgever één of meerdere voortgangsrapportages.



2.2 Klachtenproces voor de Cliënt over de uitvoering van de scholingsactiviteiten

Het kan zijn dat een Cliënt een Klacht heeft over Opdrachtnemer. De Klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de kwaliteit en inhoud van de Opleiding of de handelwijze (het gedrag) van medewerkers van Opdrachtnemer. In dit kader dient Opdrachtnemer te beschikken over een Klachtenreglement. Opdrachtnemer maakt het klachtenreglement bij de start van de dienstverlening aan Cliënten bekend en zorgt dat deze toegankelijk en inzichtelijk is.

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. Opdrachtnemer informeert de Cliënt over de mogelijkheid dat, als de klacht niet naar behoren is afgehandeld, dit geëscaleerd kan worden naar een contactpersoon van UWV.

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

2.3 Klanttevredenheid

Opdrachtnemer is een belangrijke schakel in het re-integratieproces van de Cliënt. Opdrachtgever vindt het belangrijk dat Cliënten tevreden zijn over de aangeboden scholingsactiviteiten van Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is daarom verplicht om periodiek een Klanttevredenheidsonderzoek uit te laten voeren door een extern onderzoeksbureau. Deze verplichting geldt indien in het meetjaar vijf of meer Scholingsdiensten zijn beëindigd. Zijn in het meetjaar minder dan vijf Scholingsdiensten beëindigd dan wordt in de datakaart in het CLMS aangegeven dat het aanleveren van een Klanttevredenheidsonderzoek geen verplichting is, er is sprake van vrijstelling. Indien Opdrachtnemer vanuit een keurmerk de verplichting heeft om een periodiek Klanttevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren, kan Opdrachtnemer hiervan gebruik maken voor de KPI Klanttevredenheid. Zie paragraaf 5.1 voor de uitwerking van deze KPI en de daaraan verbonden voorwaarden.

2.3.1 Uitzondering met betrekking tot Cliënten die door Opdrachtgever worden aangemeld in het kader van 'Algemene Maatregel van Bestuur Experiment bredere inzet re-integratie instrumenten voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikte personen'

Het verplichte periodieke Klanttevredenheidsonderzoek wordt niet uitgevoerd onder Cliënten die zijn aangemeld in het kader van de 'Algemene Maatregel van Bestuur Experiment bredere inzet re-integratie instrumenten voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikte personen'.



3 Inrichting organisatie

3.1 Contactgegevens

Voor operationele vragen over de Cliënt en op welke wijze uitvoering gegeven dient te worden aan de scholingsactiviteiten op Cliëntniveau kan Opdrachtnemer contact opnemen met de desbetreffende contactpersoon van Opdrachtgever zoals opgenomen in de aanmeldingsbrief.

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

3.2 Overlegstructuur

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

3.3 Escalatieroute Opdrachtnemer

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

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

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

Geschillencommissie CRV: Indien de Klacht niet tussen Accounthouder en Opdrachtnemer opgelost kan worden, dan kan de Klacht uiterlijk op de 7^{de} Werkdag na de ontvangstdatum voorgelegd worden aan de Geschillencommissie CRV.

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

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



4 Contract- en Leveranciersmanagement Systeem (CLMS)

4.1 Gebruik CLMS

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

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

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

Opdrachtnemer garandeert dat degene die via het CLMS met Opdrachtgever communiceert daartoe bevoegd is

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

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

4.2 Inkoopordergegevens in het CLMS

Periodiek worden alle inkooporderregels behorende bij de Inkooporders voor Opleidingen behorend tot het privaat onderwijs vanuit het bronsysteem van Opdrachtgever ingelezen in het CLMS. Deze inkooporderregels vormen de grondslag voor de geautomatiseerde berekening van KPI.

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

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

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



5 Kritische Prestatie Indicatoren

Opdrachtgever wil werken met kwalitatief goede Opdrachtnemers. Om de kwaliteit van de Opdrachtnemers te waarborgen is in het Inkoopkader Scholingsdiensten 2021 een aantal geschiktheidseisen vastgesteld. Daarnaast beoordeelt Opdrachtgever periodiek de geleverde prestaties. Hiervoor worden de hierna beschreven KPI's gehanteerd.

Voor onderstaande KPI's worden alleen Scholingsdiensten meegenomen ten behoeve van Cliënten met een UWV-uitkering. Uitzondering hierop zijn Cliënten aangemeld in het kader van de 'Algemene Maatregel van Bestuur Experiment bredere inzet re-integratie instrumenten voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikte personen'.

Perspectief	Kritische Prestatie Indicatoren
Cliënten	- Succespercentage - Klanttevredenheid

5.1 Perspectief Cliënten

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	Succespercentage
Definitie	Het totaal aantal Resultaten Opleidingen van een Opdrachtnemer in de meetperiode gedeeld door het totaal aantal in deze periode Beëindigde 'Opleidingen' van deze Opdrachtnemer x 100%.
Norm (waarde)	Het gerealiseerde Succespercentage dient gelijk aan of hoger dan de norm te zijn. De norm zal telkens worden vastgesteld aan de hand van het Gemiddelde Succespercentage minus de deviatie. Zie voor de vaststelling hiervan paragraaf 6.2.
Meetmethodiek	Het Succespercentage van een Opdrachtnemer wordt afgezet tegen de hierboven genoemde norm. De berekening gebeurt geautomatiseerd door het CLMS.
Afstemming	De periodieke taak die opdrachtgever en opdrachtnemer hebben om, waar nodig, verschillen in de order administratie te bespreken en te corrigeren. Resultaat is een kloppende order administratie op basis waarvan de resultaatmeting kan plaats vinden. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om ontbrekende eindrapportages alsnog aan te leveren, eventueel aan te geven wat de nieuwe verwachte datum van afronden is middels een eenmalige bijstelling en te controleren of de geregistreerde eindredenen juist is.
Verantwoordelijkheid	Het vaststellen van de norm is de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het meten van de Resultaten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het controleren en zo nodig laten corrigeren van de gegevens in het CLMS.
KPI score bepaling	De KPI zal gemeten worden over een door Opdrachtgever vooraf vastgestelde meetperiode. De meetperiode is telkens vastgesteld op een kalenderjaar, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt. Opdrachtgever stelt zo spoedig mogelijk na het einde van de meetperiode vast of Opdrachtnemer op basis van onderstaande punten aan de KPI norm voldoet: - De KPI-norm op basis van het Gemiddelde Succespercentage Opleidingen in de meetperiode minus de deviatie; - het door Opdrachtnemer individueel gerealiseerde Succespercentage in de meetperiode;



Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	Klanttevredenheid
Definitie	De mate waarin een Cliënt tevreden is over de (kwaliteit van de) uitvoering van de Opleiding door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Het cijfer van de klanttevredenheid is minimaal een 8.
Meetmethodiek	Door middel van een periodiek Klanttevredenheidsonderzoek wordt vastgesteld hoe tevreden Cliënten zijn tijdens en na afronding van de door Opdrachtnemer uitgevoerde Opleiding. De tevredenheid wordt uitgedrukt in een rapportcijfer (1 t/m 10). Het klanttevredenheidsonderzoek wordt verplicht uitgevoerd indien in de meetperiode vijf of meer Opleidingen zijn beëindigd.
Verantwoordelijkheid	Het uitvoeren van het Klanttevredenheidsonderzoek is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. De kosten komen ten laste van Opdrachtnemer. Indien Opdrachtnemer vanuit een keurmerk de verplichting heeft om een periodiek Klanttevredenheidsonderzoek uit te (laten) voeren, kan Opdrachtnemer voor deze KPI gebruik maken van dat Klanttevredenheidsonderzoek. Voorwaarde hierbij is dat de waardering van de klanttevredenheid wordt uitgedrukt in een rapportcijfer (1 t/m 10). Opdrachtnemer rapporteert het behaalde cijfer en de rapportage van het onderzoek in het CLMS. Voor de uitvoering van het Klanttevredenheidsonderzoek is het van belang dat alle Cliënten waarvan een Opleiding is beëindigd in de meetperiode, worden benaderd voor deelname. Wij adviseren u te kiezen voor maandelijkse aanlevering bij het onderzoeksbureau, de ervaring is dat maandelijkse aanlevering tot meer respons leidt. Voor de uitvoering van dit onderzoek mogen de contactgegevens van de Cliënt worden gedeeld met het onderzoeksbureau. Hiervoor is geen toestemming van de Cliënt vereist, in het kader van transparantie moet de Cliënt wel worden geïnformeerd over het voor dit doel verstrekken van gegevens aan een onderzoeksbureau.
KPI score bepaling	De KPI zal gemeten worden over een door Opdrachtgever vooraf vastgestelde meetperiode. De meetperiode is telkens vastgesteld op een kalenderjaar, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt. Indien Opdrachtnemer voor deze KPI gebruik maakt van het Klanttevredenheidsonderzoek dat voor een keurmerk wordt uitgevoerd, sluit UWV aan bij de meetperiode die voor het Klanttevredenheidsonderzoek voor het keurmerk is afgesproken. Opdrachtnemer voert de meting uit conform de daarvoor geldende voorschriften, zoals aangegeven in paragraaf 2.3. Opdrachtnemer dient uiterlijk 2 maanden na het einde van de betreffende meetperiode de rapportage en het behaalde cijfer van het Klanttevredenheidsonderzoek ingediend te hebben via het CLMS.



6 Beoordeling

6.1 Toetsing eisen Inkoopkader c.q. eisen Raamovereenkomst

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

6.2 Resultaatberekening op basis van de KPI's

Opdrachtgever berekent de Resultaten op basis van de KPI's. De meetperiode bestaat telkens een periode van 1 kalenderjaar direct voorafgaande aan de peildatum. De peildatum wordt steeds vastgesteld op 1 januari van het volgende kalenderjaar. Indien Opdrachtnemer voor de KPI Klanttevredenheid gebruik maakt van het klanttevredenheidsonderzoek dat voor een keurmerk wordt uitgevoerd, sluit UWV aan bij de meetperiode die voor het klanttevredenheidsonderzoek voor het keurmerk is afgesproken.

Indien wordt afgeweken van deze methodiek, wordt de nieuwe meetperiode schriftelijk per mededeling aan Opdrachtnemers kenbaar gemaakt. De nieuwe meetperiode wordt na deze mededeling geacht deel uit te maken van het SLA.

De KPI's worden alleen berekend over Scholingsdiensten van Cliënten die vanuit de reguliere dienstverlening van UWV zijn aangemeld. Cliënten aangemeld in het kader van de 'Algemene Maatregel van Bestuur Experiment bredere inzet re-integratie instrumenten voor volledig en duurzaam arbeidsongeschikte personen' worden niet meegenomen in de resultaatberekening.

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

Het door Opdrachtnemer individueel gerealiseerde Succespercentage Opleidingen wordt bepaald door het door Opdrachtnemer gerealiseerde aantal Resultaten voor het Perceel Opleidingen behorend tot privaat onderwijs in de meetperiode te delen door het totaal aantal door Opdrachtnemer beëindigde Opleidingen in dit Perceel in de meetperiode x 100%.

Het Gemiddelde Succespercentage Opleidingen wordt bepaald door het door alle Opdrachtnemers tezamen gerealiseerde aantal Resultaten voor het Perceel Opleidingen behorend tot privaat onderwijs in de meetperiode te delen door het totaal aantal door alle Opdrachtnemers beëindigde Opleidingen in dit perceel in de meetperiode x 100%.

Opdrachtgever stelt een percentage vast waarmee een individuele Opdrachtnemer in neerwaartse zin mag afwijken (de deviatie) van het Gemiddelde Succespercentage Opleidingen. De deviatie is vastgesteld op 15%. Enkel indien de deviatie voor een nieuwe meetperiode afwijkt van de deviatie van de voorgaande meetperiode, wordt de gewijzigde deviatie per schriftelijke mededeling aan alle Opdrachtnemers kenbaar gemaakt. De nieuw vastgestelde deviatie wordt vanaf dat moment geacht deel uit te maken van het SLA.

Om te bepalen of een Opdrachtnemer aan de KPI-norm voor het Succespercentage voldoet, wordt het door Opdrachtnemer individueel gerealiseerde Succespercentage binnen het betreffende Perceel in de meetperiode afgezet tegen het Gemiddelde Succespercentage binnen datzelfde Perceel minus de deviatie in de meetperiode.

Als het Succespercentage Opleidingen behorend tot het privaat onderwijs van een Opdrachtnemer over de meetperiode op of boven de KPI-norm ligt, dan voldoet hij aan de norm voor deze KPI. Heeft een Opdrachtnemer een Succespercentage Opleidingen onder de KPI-norm, dan voldoet hij niet. Zie voor de consequenties Hoofdstuk 7. Opdrachtgever stelt zo spoedig mogelijk na het einde van de meetperiode vast of Opdrachtnemer op basis van onderstaande punten aan de KPI norm voldoet:

- De KPI-norm op basis van het Gemiddelde Succespercentage in het betreffende Perceel in de meetperiode minus de deviatie;



- het door Opdrachtnemer individueel gerealiseerde Succespercentage in het betreffende Perceel in de meetperiode;

Bij het berekenen van de Resultaten op de KPI's worden de Opleidingen die Voortijdig terug gemeld zijn vanwege redenen zoals genoemd in het Overzicht Scholingsdiensten onder paragraaf 6.3, niet meegenomen in de beoordeling van de KPI Succespercentage Opleidingen.

Een rekenvoorbeeld:

Het Gemiddelde Succespercentage van alle Opdrachtnemers over de meetperiode bedraagt 80%. De deviatie is door Opdrachtgever bepaald op 15%.

Dit betekent dat de minimaal door een Opdrachtnemer te behalen KPI-norm ligt op een Succespercentage van tenminste: $80\% - (15\% \times 80\%) = 68\%$.

7 Consequenties

7.1 Consequenties van niet voldoen aan KPI-norm

Mocht Opdrachtnemer niet voldoen aan de resultaatafspraken van de KPI's, dan heeft dat mogelijk consequenties. Het niet voldoen aan de resultaatafspraken van de KPI's heeft alleen onderstaande consequenties indien in de meetperiode minimaal 5 Opleidingen behorend tot privaat onderwijs zijn beëindigd.

Indien de afgesproken norm van één KPI niet is behaald ontvangt Opdrachtnemer van Opdrachtgever een formele ingebrekestelling wegens wanpresteren. Het versturen van de ingebrekestelling is een aanmaning om alsnog binnen de kortst mogelijke termijn aan de KPI te voldoen.

Binnen een tijdspanne van 3 opeenvolgende meetperioden mag een Opdrachtnemer per gestelde KPI één maal een ingebrekestelling ontvangen, zonder dat dit directe gevolgen heeft voor de raamovereenkomst. Wanneer echter een Opdrachtnemer, na ontvangst van de ingebrekestelling, over 1 van de 2 daaropvolgende meetperioden wederom niet aan de norm van de desbetreffende KPI voldoet, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst te ontbinden.

Wanneer er sprake is van ontbinden van de Raamovereenkomst, komt Opdrachtnemer voor een periode van 3 jaar niet in aanmerking voor een nieuwe Raamovereenkomst. Indien Opdrachtnemer in deze periode toch een nieuwe aanvraag indient voor het sluiten van een Raamovereenkomst voor hetzelfde Perceel, dan legt Opdrachtgever deze Aanvraag terzijde.

Lopende Opleidingen binnen het Perceel worden in geval van ontbinding van de Raamovereenkomst stopgezet en dienen direct door Opdrachtnemer te worden terug gemeld, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt. Opdrachtgever bepaalt na overleg met Opdrachtnemer wat de best passende oplossing is voor de Cliënten die dit betreft.

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

Mocht Opdrachtnemer niet meer voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Inkoopkader c.q. niet voldoen aan de overige eisen in de Raamovereenkomst, dan treedt met onmiddellijke ingang een Instroomstop in werking. Vanaf ingangsdatum Instroomstop, mag Opdrachtnemer geen nieuwe Opleidingen uitvoeren. Opleidingen waarvoor al wel een Inkooporder is ontvangen, mag Opdrachtnemer blijven uitvoeren. De Instroomstop zal middels een brief aan Opdrachtnemer worden bevestigd. Deze brief geldt als een ingebrekestelling. Indien Opdrachtnemer binnen een door Opdrachtgever te stellen redelijke termijn aan de eisen voldoet, dan wordt de Instroomstop weer ingetrokken. Voldoet Opdrachtnemer niet binnen deze termijn, dan kan de Raamovereenkomst met onmiddellijke ingang ontbonden worden. Lopende Opleidingen worden dan ondergebracht bij andere Opdrachtnemers van Opdrachtgever, tenzij Opdrachtgever anders bepaalt.

Indien de Raamovereenkomst van Opdrachtnemer is ontbonden op grond van het niet meer voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Inkoopkader c.q. niet voldoen aan de overige eisen in de Raamovereenkomst, dan komt Opdrachtnemer voor een periode van 3 jaar niet in aanmerking voor een nieuwe Raamovereenkomst voor hetzelfde



Service Level Agreement Perceel 1

Datum

01-02-2026

Versie

5.3

Pagina

12 van 12

Perceel onder dit Inkoopkader. Indien Opdrachtnemer in deze periode toch een nieuwe Aanvraag indient voor het sluiten van een Raamovereenkomst, dan legt Opdrachtgever deze Aanvraag terzijde.

Mocht een Opleiding van Opdrachtnemer niet meer voldoen aan de kwaliteitseisen zoals gesteld in het Inkoopkader, dan wordt deze Opleiding uit het aanbod van Scholingsdiensten voor UWV verwijderd. Deze Opleiding wordt dan niet meer ingekocht voor nieuwe Cliënten. Indien Opdrachtnemer binnen een Perceel geen enkele Scholingsdienst meer kan aanbieden, welke voldoen aan de gestelde kwaliteitseisen in het Inkoopkader, heeft Opdrachtnemer 6 maanden de tijd om ervoor te zorgen dat zijn Scholingsaanbod weer aan de kwaliteitseisen voldoet. Mocht dat niet lukken, wordt de Raamovereenkomst voor dat Perceel direct beëindigd. Een dergelijke beëindiging leidt niet tot een uitsluiting, zoals beschreven in de alinea hierboven.