

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
< Opdrachtnemer>

inzake

Verhuisdiensten

Datum: 25-11-2024

Kenmerk: VK.2024.574

Versie: 0.9

Status: Concept

1 INHOUD

1 Algemeen	3
1.1 Context	3
1.2 Begrippen	3
1.3 Looptijd SLA	3
1.4 Wijzigingsbeheer SLA	3
2 Samenwerking en Communicatie	4
2.1 Contactgegevens	4
2.2 Overlegstructuur	4
3 Afspraken	6
3.1 KPI's	6
3.1.1 KPI's - Processen	6
3.1.2 KPI's - Klanten	7
3.1.3 KPI's - MVOI	7
3.2 Rapportages	8
3.3 Klachten en escalaties	10
4 Beoordeling dienstverlening	11
4.1 Beoordelingsmethodiek	11
4.2 Verbeterplan	11
Begrippenlijst	12

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst met kenmerk VK.2024.574 afgesloten. Met de Service Level Agreement (SLA) 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 SLA

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

1.4 WIJZIGINGSBEHEER SLA

Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contract- en Leveranciersmanager (CLM) van Opdrachtgever.

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 Opdrachtgever in een bijlage of nieuwe versie van de SLA. De bekrachtiging vindt plaats door ondertekening van beide partijen.

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
0.9	25-11-2024	Marit Neuvel	n.v.t.
<1.0> (origineel document)	<datum van wijziging>	<naam CLM>	<omschrijving van de doorgevoerde wijziging(en)>
Versie <X >	<datum van wijziging>	<naam CLM>	<omschrijving van de doorgevoerde wijziging(en)>

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

De operationele contactgegevens zijn:

Service desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<in te vullen na gunning>
Telefoonnummer	<in te vullen na gunning>
E-mailadres	<in te vullen na gunning>

Service Center FB UWV	
Openingstijden	7.00 – 17.00 uur
Telefoonnummer	020-6875050
E-mailadres	servicecenterfb@uwv.nl

2.2 OVERLEGSTRUCTUUR

Overleg tussen de contactpersonen van beide partijen vindt plaats zoals in onderstaande tabel is opgenomen.

Alle overleggen vinden plaats op initiatief van Opdrachtgever. Een verslag van het overleg wordt binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgesteld en gedeeld.

Overleg	Frequentie	Opdrachtgever	Vaste agendapunten
Implementatie overleg (Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever)	Naar behoefte	Beleidsadviseur, Contract- en Leveranciersmanager en andere afdelingen indien van toepassing. Opdrachtnemer <naam functie>	▪ Kennismaking; ▪ DFA; ▪ Communicatie; ▪ SLA; ▪ Plan van Aanpak SROI.
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Naar behoefte	Opdrachtgever Beleidsadviseur Opdrachtnemer <naam functie>	▪ Overleg over de operationele dienstverlening; ▪ Korte termijn planning/projecten.
Tactisch overleg (voortgang contract)	4x per jaar	Opdrachtgever Beleidsadviseur, Contract- en Leveranciersmanager	▪ Rapportages (zoals opgenomen in 3.2); ▪ KPI's; ▪ Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer; ▪ Ontwikkelingen bij UWV; ▪ MVO Gedragscode.

		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	
Strategisch overleg	Naar behoefte	Opdrachtgever	▪ Ontwikkelingen binnen de markt; ▪ Ontwikkelingen binnen UWV; ▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening.
		Directeur Uitvoering H&F, Manager Projecten & Beleid, Contract- en Leveranciersmanager en Beleidsadviseur	
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	
Overleg circulaire samenwerking (met leverancier kantoormeubilair en interieurarchitect)	4x per jaar (frequentie kan naar behoefte worden aangepast)	Opdrachtgever	▪ In bijlage 14 'Circulaire ketensamenwerking UWV' staat de circulaire samenwerking beschreven, dit vormt de basis voor dit overleg.
		Beleidsadviseur	
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	
Operationeel Projectleiders overleg (overleg met alle huisvestingsleveranciers van UWV)	1x per 4 à 12 weken (afhankelijk van het aantal lopende projecten)	Opdrachtgever	▪ Planning projecten; ▪ Kwaliteit; ▪ Innovatie.
		Manager Projecten & Beleid en Projectleiders	
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	
Strategisch directeurenoverleg (overleg met alle huisvestingsleveranciers van UWV)	Op afroep (gemiddeld 1x per jaar)	Opdrachtgever	▪ Planning; ▪ Samenwerking.
		Manager Projecten & Beleid	
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	

*Naar behoefte en na onderling overleg kunnen er zowel vanuit Opdrachtnemer als Opdrachtgever deelnemers worden toegevoegd of worden gewijzigd in bovenstaand overlegstructuur.

3 AFSPRAKEN

3.1 KPI'S

Voor het behalen van het vereiste niveau zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Categorie	Nr.	KPI	Frequentie meting
Processen	KPI 1	Betrouwbaarheid managementrapportages	Per kwartaal
	KPI 2	Tijdigheid offertes	Per kwartaal
Klanten	KPI 3	Klanttevredenheid	Per kwartaal
MVOI	KPI 4	SROI	Per kwartaal
	KPI 5	Duurzaamheid in dienstverlening	Nader te bepalen

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

3.1.1 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Betrouwbaarheid managementrapportages
Definitie	Tijdigheid, volledigheid en juistheid van managementrapportages
Meetmethodiek	UWV heeft de complete managementrapportage binnen tien (10) werkdagen ontvangen na einde van het kwartaal en is voorzien van de juiste informatie.
Norm (waarde)	- Groen = UWV heeft alle rapportages compleet en voorzien van de juiste informatie binnen tien (10) werkdagen ontvangen - Rood = UWV heeft niet alle rapportages compleet en voorzien van de juiste informatie binnen (10) werkdagen ontvangen
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1x per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid offertes
Definitie	Doorlooptijd van de aanvraag van offertes
Meetmethodiek	UWV heeft de complete offerte voor opdrachten binnen tien (10) werkdagen ontvangen na een complete aanvraag vanuit UWV.
Norm (waarde)	- Groen = UWV heeft alle offertes compleet en binnen tien (10) werkdagen ontvangen - Rood = UWV heeft niet alle offertes compleet en binnen tien (10) werkdagen ontvangen
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor deze meting
KPI score bepaling	1x per kwartaal

3.1.2 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator	Tevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf
Definitie	Het Facilitair Bedrijf brengt de kwaliteit van de afgesproken dienstverlening in kaart door de tevredenheid te meten vanuit vier verschillende disciplines op operationeel niveau: 1. Vanuit Projectleiders Huisvesting; 2. Vanuit Beleidsadviseurs; 3. Vanuit Facilitair Managers; 4. Vanuit Facilitair Service Medewerkers.
Meetmethodiek	Opdrachtgever toetst ieder kwartaal de tevredenheid onder de vier disciplines. De mate van tevredenheid wordt alleen uitgevraagd bij Projectleiders, Facilitair Managers, Beleidsmedewerkers en Facilitair Service Medewerkers wanneer er daadwerkelijk een project of opdracht heeft plaatsgevonden. De vragenlijst bestaat uit een algemene vraag: 'Kunt u aangeven in welke mate u in het algemeen tevreden bent over de dienstverlening?' Hierbij is er een 4-punts antwoordschaal van toepassing (namelijk zeer ontevreden, ontevreden, tevreden, zeer tevreden) en meerdere verdiepingsvragen. De beantwoording van de algemene tevredenheidsvraag vanuit de verschillende disciplines is bepalend voor het resultaat van de KPI. De verdiepingsvragen hebben betrekking op de volgende onderdelen: communicatie, kwaliteit van de dienst, moment van levering, kwaliteit van de offerte, pro-actieve houding en de samenwerking. Ook voor de verdiepingsvragen geldt een 4-punts schaal.
Norm (waarde)	• Groen = $\geq 3,5$ • Rood = $< 3,5$
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever draagt zorg voor metingen klanttevredenheid.
KPI score bepaling	1x per kwartaal

3.1.3 KPI'S - MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Social Return
Definitie	Opdrachtnemer realiseert Social Return door 10% of meer van de gerealiseerde omzet per jaar (excl. BTW) hiervoor in te zetten.
Meetmethodiek	Conform de Bouwblokkenmethode

Hoofdgroep	MVOI
Norm (waarde)	10% van de gerealiseerde omzet - Groen (behaald) = $\geq 10\%$ - Rood (niet behaald) = $< 10\%$
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de bewijslast en registreert dit in een digitaal monitoringssysteem.
Meetfrequentie	1x per kwartaal
KPI score bepaling	Jaarlijks

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Duurzaamheid in dienstverlening
Definitie	De invulling van deze KPI zal na gunning plaats vinden. De uitwerking die door Inschrijver wordt gegeven aan 'Duurzaamheid in dienstverlening (aspect 1)' van sub gunningscriterium 3: duurzaamheid, efficiëntie & innovatie uit het Beschrijvend Document Verhuisdiensten is hiervoor leidend.
Meetmethodiek	Nader te bepalen
Norm (waarde)	Nader te bepalen
Verantwoordelijkheid	Nader te bepalen
KPI score bepaling	Nader te bepalen

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

3.2 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode te worden weergegeven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie. De rapportage wordt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de overeengekomen periode opgeleverd. De rapportage bevat de volgende onderdelen:

- Overzicht van de aanvragen van offertes onderverdeeld in opname ter plaatse aanvraagdatum, offerte datum, akkoord datum voor offerte om zo de uitkomst van KPI 2 'tijdigheid offertes' te kunnen aantonen;
- Specificatie van de aanvragen in Excel (cumulatief), waarbij per aanvraag minimaal de verdeling van de kosten is weergegeven. De exacte invulling van deze rapportage zal na gunning verder in gezamenlijkheid worden uitgewerkt;
- Analyse van de klachten waarin is weergegeven wat de oorzaak is geweest en welke acties zijn genomen, zowel correctief als preventief;
- Risicoanalyse 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. Bij grote projecten (een verhuisproject van 4 of meer

dagen, ongeacht of dit achtereenvolgend of verspreid plaatsvindt) wordt dit volgens een VGM plan opgeleverd;

- Toelichting op SROI verantwoording (KPI 4 'Social Return');
- Overzicht van trends en ontwikkelingen;
- Een verbeterplan voor zover Opdrachtnemer niet doorlopend voldoet en blijft voldoen aan het Programma van Eisen, Raamovereenkomst en/of afspraken in deze SLA waaronder de KPI's;
- Wijze waarop invulling kan worden gegeven aan de strategische thema's van het Facilitair Bedrijf. De FB-strategie 2023-2025 omvat de volgende pijlers:
 - **Vakmanschap**
Facilitair Bedrijf zet vakmanschap, talent en kwaliteit voorop
 - **Samenwerking**
Facilitair Bedrijf is een strategisch partner van de business
 - **Innovatie**
Facilitair Bedrijf biedt een passend klimaat waarin we innovatiekracht optimaal inzetten
 - **Duurzaamheid**
Facilitair Bedrijf heeft samen met zijn partners een positieve impact op mens, milieu en maatschappij
- MVO gedragscode. Opdrachtnemer bevestigt dat zij zich conformeert aan de MVO gedragscode. Mochten er zich incidenten hebben voorgedaan, dan moet dit gemeld worden.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via FMIS gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen vier (4) uur bevestiging aan Opdrachtgever 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 opgave van reden aan het Service Center gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien de klachtenprocedure niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking.

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 1	Verschil van mening over de uitvoering van de dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	Contract- en Leveranciersmanager <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 2	Binnen 3 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen 7 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Beleidsadviseur <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Manager Projecten & Beleid <Functie Opdrachtnemer>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden per kwartaal of per jaar beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden tijdens het tactisch overleg met Opdrachtnemer besproken.

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

Kwartaal	1	2	3	4
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur
KPI 1: Betrouwbaarheid managementrapportages				
KPI 2: Tijdigheid offertes				
KPI 3: Tevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf				
KPI 4: Social Return	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	
KPI 5: Duurzaamheid in dienstverlening	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.	n.t.b.

Toelichting kleur:

Groen: U (Opdrachtnemer) presteert op de norm voor de desbetreffende KPI.

Rood: U (Opdrachtnemer) presteert onder de norm voor de desbetreffende KPI.

4.2 VERBETERPLAN

Indien de afgesproken norm van één of meerdere KPI's niet is behaald, heeft Opdrachtnemer de verplichting om het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt dit verbeterplan binnen twee 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 wordt door Opdrachtnemer aan de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever verzonden.

Het verbeterplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

- oorzaak van het niet behalen van de KPI;
- welke maatregelen Opdrachtnemer 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.

Gedurende het verbetertraject informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever 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 Opdrachtgever in de SLA van het contract.
<u>FMIS</u>	Facilitair Management Informatie systeem
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>MVOI</u>	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtnemen en Inkopen
<u>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SROI</u>	Social Return on Investment
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen