



SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

< Opdrachtnemer >

inzake

Logistieke dienstverlening

Datum: 12-06-2025

Kenmerk: OT.2025.0621

Versie: 1.0

Status: Definitief



<Logo Opdrachtnemer>

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 – Juridisch	8
3.1.3 KPI's – Klanten	9
3.2 Rapportage	9
3.3 Klachten en escalaties	10
3.4 Incidenten	10
4 Beoordeling dienstverlening	11
4.1 Verbeterplan	11
Begrippenlijst	12



1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Overeenkomst met kenmerk OT.2025.0621 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 Overeenkomst. Indien nadere overeenkomsten onder de Overeenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot de einddatum van de laatste opdracht onder de Overeenkomst.

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.

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

Facilitair bedrijf/H&F UWV	
Openingstijden	8.00 – 16.00 uur
Telefoonnummer	06-50185706/ 06-50058886
E-mailadres	DIV-ProcesOndersteuning@uwv.nl
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	- Contracteigenaar facilitair bedrijf/centrale postkamer - Contract- en Leveranciermanager - Inkoopadviseur - Facilitair managers landelijke postkamers UWV	- Kennismaking; - Contractuele vragen; - Operationele zaken: werkafspraken (per locatie); - Communicatie; - Plan van aanpak bouwblokken; - SROI-monitoringstool; - SLA doornemen; - UWV gedragscode (MVO & Integriteit); - Afspraken koerierdiensten - BVO.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Naar behoefte	Opdrachtgever - Medewerker DIV Proces Ondersteuning - Facilitair managers/postkamer medewerker	- Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening; - Klachten, meldingen en Incidenten.
		Opdrachtnemer <naam functie>	



<Logo Opdrachtnemer>

Tactisch overleg (voortgang contract)	Per kwartaal	Opdrachtgever	▪ Rapportages (zie 3.2 in SLA); ▪ KPI rapportages (CLM); ▪ Evaluatie Overeenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Klachten, meldingen en Incidenten; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ UWV gedragscode (MVO & Integriteit); ▪ BVO.
		• Contracteigenaar • Contract- en Leveranciersmanager	
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	

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	Rapportage en transparantie	Maandelijks
	KPI 2	Tijdigheid van levering	Maandelijks
	KPI 3	Tijdigheid van ophalen	Maandelijks
	KPI 4	Leverbetrouwbaarheid	Maandelijks
	KPI 5	Schadevrij leveren	Maandelijks
Juridisch	KPI 6	Naleving beveiligings- en privacyrichtlijnen	Maandelijks
Klanten	KPI 7	Reactietijd incidenten	Maandelijks
	KPI 8	Klanttevredenheid	Maandelijks

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

3.1.1 KPI'S – PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 1	Rapportage en transparantie
Definitie	Periodiek wordt de gevraagde rapportage aan UWV verstrekt. De inhoud en eisen van de rapportage wordt uitvoerig omschreven in de SLA (zie 3.2). Volledigheid en first time right; alle gevraagde informatie dient bij de eerste keer van elke periodieke verzending, tijdig, volledig en juist te zijn. Tijdigheid; rapportage in de vorm van een spreadsheet dient elke kwartaal beschikbaar te zijn voor UWV.
Meetmethodiek	Tijdig: volledige rapportage (per maand gespecificeerd) dient uiterlijk de 10^e werkdag na afsluiting van de maand beschikbaar gesteld te worden aan UWV. Volledigheid: de gevraagde rapportage dient volledig te zijn. Juistheid: de rapportage dient juist te zijn.
Norm (waarde)	De norm is 100%. Groen = 100% prestatie op niveau. Rood = <99% signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig, volledig en juist aanleveren van de rapportage.
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 2	Tijdigheid van het Bezorgen
Definitie	De Zendingen dienen op de afgesproken tijd geleverd te worden. De Zendingen voor de dag- en nachtdistributie vóór 07:00 uur Bezorgen en de Zendingen die niet in een kluis/logistieke ruimte kunnen worden geplaatst vóór 09:00 uur Bezorgen op de afgesproken locaties.
Meetmethodiek	Het aantal gescande Bezorgmomenten per maand. De medewerkers van de Opdrachtnemer scannen de Zending bij ieder Bezorgmoment en dat wordt maandelijks gerapporteerd. Opdrachtnemer verwerkt deze informatie in de rapportages (zie SLA 3.2).
Norm (waarde)	Groen = minimaal 98% prestatie op niveau. Rood = 97,9% signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Zendingen tijdig worden Bezorgd (zie PvE nr. 25 en 28).
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 3	Tijdigheid van Ophalen
Definitie	De Zendingen Ophalen conform per locaties afgesproken tijd.
Meetmethodiek	Het aantal gescande ophaalmomenten per maand. De medewerkers van de Opdrachtnemer scannen de zending bij ieder ophaalmoment en dat wordt maandelijks gerapporteerd. Opdrachtnemer verwerkt deze informatie in de rapportages (zie SLA 3.2).
Norm (waarde)	Groen = minimaal 98% prestatie op niveau. Rood = 97,9% signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Zendingen opgehaald worden conform per locaties afgesproken tijd (zie PvE nr. 18 & 19).
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 4	Bezorg betrouwbaarheid
Definitie	De mate waarin de Zendingen volledig en correct, op de juiste moment en locatie worden Bezorgd.
Meetmethodiek	Door middel van een Track & Trace functionaliteit; Track & Trace is een manier voor het volgen van Zendingen, vanaf het moment van ophalen tot Bezorging. Meldingen, manco's en foutieve Bezorgingen worden geregistreerd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een volledig en correct Bezorging.

Hoofdgroep	Processen
Norm (waarde)	Groen = 100% prestatie op niveau. Rood = <99% signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer dient een tracking met statusupdate te delen bij iedere Zending. De Opdrachtnemer dient de Zendingen volledig en correct te Bezorgen (zie PvE nr. 16).
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 5	Schadevrij Bezorgen
Definitie	De Zendingen dienen schadevrij bezorgd te worden, in originele staat.
Meetmethodiek	De schadeclaims worden geregistreerd. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een schadevrije Bezorging.
Norm (waarde)	Groen = minimaal 99,8% prestatie op niveau. Rood = 99,7% signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een onbeschadigde Bezorging van Zendingen (zie PvE nr. 16).
KPI score bepaling	Per kwartaal

3.1.2 KPI'S – JURIDISCH

Hoofdgroep	Juridisch
Kritische Prestatie Indicator 6	Naleving beveiligings- en privacyrichtlijnen
Definitie	Het naleven van de geldende beveiligings- en privacyrichtlijnen waaronder Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en interne voorschriften/richtlijnen van UWV, bij de verwerking van (persoons)gegevens.
Meetmethodiek	Periodieke audits, steekproeven en meldingen/incidenten.
Norm (waarde)	De norm is 100%. Groen = 100% prestatie op niveau. Rood = <99% signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer dient de Zendingen volgens AVG, beveiligings- en privacyrichtlijnen van UWV te verwerken.
KPI score bepaling	Per kwartaal

3.1.3 KPI'S – KLANTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator 7	Reactietijd Incidenten
Definitie	De tijd die verstrijkt tussen een Incident en reactie, inclusief de oplossing.
Meetmethodiek	Op basis van incidentenregistratie.
Norm (waarde)	Kritische Incidenten; Groen = ≤ 8 uur na melding: prestatie op niveau. Rood = > 8 uur na melding: signaal voor verbetermaatregelen. Niet-kritische Incidenten; Groen = ≤ 24 uur na melding: prestatie op niveau. Rood = > 24 uur na melding: signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	Bij Kritische Incidenten dient de Opdrachtnemer binnen 1 uur na melding een eerste reactie te geven, en binnen 8 uur op te lossen. Bij Niet- kritische Incidenten is dit binnen 24 uur.
KPI score bepaling	Per kwartaal

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator 8	Klanttevredenheid
Definitie	Een maatstaf voor de mate waarin diensten van de Opdrachtnemer voldoen aan de kwaliteitsverwachtingen van de Opdrachtgever.
Meetmethodiek	Klachtenregistratie en gezamenlijke evaluatie.
Norm (waarde)	Maximaal 2 gegronde Klachten per maand. Groen = ≤ 2 gegronde Klachten per maand: prestatie op niveau. Rood = > 2 gegronde Klachten per maand: signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer rapporteert Klachten in de rapportage met daarin minimaal: ▪ Welke actie(s) zijn ondernomen; ▪ Voortgang op de afhandeling van de Klachten.
KPI score bepaling	Per kwartaal

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

3.2 RAPPORTAGE

Opdrachtnemer dient eenmaal maandelijks en door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse in Excel/ Dashboard/ PDF van de totale dienstverlening van de Overeenkomst op te leveren. Deze rapportage dient per maand te worden weergegeven. Opdrachtnemer stemt in



<Logo Opdrachtnemer>

overleg met Opdrachtgever af over de optimalisatie van de weergave van de informatie. De rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Deze wordt uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de overeengekomen rapportageperiode geleverd. Tevens stelt Opdrachtnemer uiterlijk 10 werkdagen na afloop van de maand die volgt op het einde van de Overeenkomst een slotrapportage op over de laatste contractmaand.

De rapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Terugblik en analyse van de dienstverlening over het afgelopen maand;
- Analyse van het aantal gescande aflevermomenten per maand (zie KPI 2);
- Analyse van het aantal gescande ophaalmomenten per maand (zie KPI 3);
- Analyse van Klachten, meldingen en Incidenten inclusief verbetervoorstellen (zie KPI 9);
- Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen: SROI;
- Trends en ontwikkelingen;
- Eventuele aanvullende verzoeken door de Opdrachtgever.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de kwaliteit van de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail en/of telefonisch gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 1 uur na melding een eerste reactie aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de Klacht wordt opgelost.

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.	DIV Proces Ondersteuning/Facilitair manager per locatie <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.	Contract- en Leveranciersmanager <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Contract- en Leveranciersmanager/gedelegeerde contracteigenaar <Functie Opdrachtnemer>

3.4 INCIDENTEN

Kritische Incidenten worden binnen 8 uur na melding opgelost en Niet-kritische Incidenten worden binnen 24 uur na melding opgelost door de Opdrachtnemer. Incidenten die niet binnen de termijn van dit tijdsbestek kunnen worden opgelost, worden met opgave van redenen aan DIV Proces Ondersteuning en Facilitair manager per locatie gemeld met opgave van oplossingstermijn.

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 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 10 werkdagen na vaststelling door Opdrachtgever van de niet behaalde KPI-norm op, zodat het servicelevel conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het verbeterplan wordt door Opdrachtnemer digitaal 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 de Opdrachtnemer, de 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 Leveranciersmanager. 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>Incidenten</u>	<u>Kritische incidenten</u> : zijn situaties waarbij imagoschade of verstoring van de dienstverlening dreigt en gevaar van datalek; <u>Niet-kritische incidenten</u> : zijn situaties waarbij de ophaal en bezorging niet goed verlopen.
<u>Klachten</u>	Klachten betreft opmerkingen met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening; Klachten over het opdrachtgeverschap.
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<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>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen