



<Logo Opdrachtnemer>

BIJLAGE I

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
<Opdrachtnemer>
inzake
Interieurbouw

Datum: 18 oktober 2024
Kenmerk: BC/NV.2024.585
Versie: 1.0



<Logo Opdrachtnemer>

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	8
3.1.3 KPI's - MVOI	8
3.2 Rapportages	10
3.3 Klachten en escalatie	10
4 Beoordeling dienstverlening	12
4.1 Beoordelingsmethodiek	12
4.2 Gevolgen wel/niet behalen KPI's?	12
4.3 Verbeterplan	12
Begrippenlijst	14



<Logo Opdrachtnemer>

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk bcnv.2024.585 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 Raamovereenkomst. 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 (op de laatste pagina van deze SLA).

1.3 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.

1.4 WIJZIGINGSBEHEER SLA

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 paragraaf 2.2 van deze SLA. 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.



<Logo Opdrachtnemer>

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>
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 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.

<<na gunning invullen>>

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)	<zelf te bepalen frequentie>	Servicecenter UWV, Facilitair manager, Projectleider, Beleidsadviseur, Control, MVOI adviseur en CLM-er Opdrachtnemer <naam functie>	▪ Kennismaking; ▪ Opvoeren Opdrachtnemer op Peoplesoft (facturatie); ▪ Communicatie; ▪ Plan van aanpak bouwblokken; ▪ <Aanvullen contract specifiek>.
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever Servicecenter UWV, Facilitair Manager, Facilitair Service medewerker Opdrachtnemer <naam functie>	▪ Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.
Operationeel overleg (overkoepelende zaken)	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever Beleidsadviseur en indien nodig CLM-er Opdrachtnemer	▪ Klachten en storingen; ▪ (Bestel) processen; ▪ Thema's; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.



<Logo Opdrachtnemer>

		<naam functie>	
Tactisch overleg (voortgang contract)	(in principe) 4x per jaar	Opdrachtgever CLM-er, Beleidsadviseur, Projectleider (op afroep), Facilitair Manager (op afroep) en Categoriemanager (op afroep) Opdrachtnemer <naam functie>	▪ Rapportages; ▪ KPI's; ▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.
Strategisch overleg	<zelf te bepalen frequentie>	Opdrachtgever Manager Projecten & Beleid, Categoriemanager, CLM-er, (op afroep) Beleidsadviseur (op afroep) Opdrachtnemer <naam functie>	▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening; ▪ Structurele wijzigingen in klantvraag; ▪ KPI Rapportages (CLM); ▪ Structurele klachten; ▪ <Aanvullen contract specifieke afspraken>.



<Logo Opdrachtnemer>

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	Tijdigheid Offertes	Per kwartaal
	KPI 2	Tijdigheid leveren	Per kwartaal
	KPI 3	Tijdigheid afhandeling nazorg	Per kwartaal
Klanten	KPI 4	Klanttevredenheid	Per kwartaal
MVOI	KPI 5	SROI	Per half jaar
	KPI 6	Verbetervoorstellen circulariteit	Per half jaar
	KPI 7	Meting circulariteit en CO ₂ -uitstoot	Per jaar

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

3.1.1 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Tijdigheid
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid Offertes
Definitie	Doorlooptijd van de aanvraag van Offertes.
Meetmethodiek	Opleveren van een overzicht van aanvraagdatum Offertes en datum van daadwerkelijke ontvangstdatum Offerte. UWV heeft de complete Offerte voor Standaard meubilair vanuit de bestellijst binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de Nadere offerteaanvraag schriftelijk of per e-mail ontvangen. UWV heeft de complete Offerte voor Maatwerk meubilair (afwijkend van de standaard bestellijst) binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de Nadere offerteaanvraag schriftelijk of per email ontvangen.
Norm (waarde)	Alle Offertes voor Standaard meubilair zijn binnen vijf (5) werkdagen aangeleverd. - Opdrachtnemer heeft alle Offertes binnen vijf (5) werkdagen aangeleverd = behaald - Opdrachtnemer heeft niet alle Offertes binnen vijf (5) werkdagen aangeleverd = niet behaald Alle Offertes voor Maatwerk meubilair zijn binnen tien (10) werkdagen aangeleverd. - Opdrachtnemer heeft alle Offertes binnen tien (10) werkdagen aangeleverd = behaald - Opdrachtnemer heeft niet alle Offertes binnen tien (10) werkdagen aangeleverd = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal



<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Tijdigheid
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid leveren
Definitie	Het leveren van geoffreerde producten en diensten volgens de overeengekomen termijn.
Meetmethodiek	Opleveren van een overzicht van datum plaatsing Inkooporder en datum van daadwerkelijke levering. - Standaard meubilair dient binnen maximaal zes (6) weken na datum plaatsing Inkooporder opgeleverd te worden. - Maatwerk meubilair dient binnen maximaal tien (10) weken na datum plaatsing Inkooporder opgeleverd te worden. In overleg met, en na expliciete toestemming van Opdrachtgever kunnen op projectbasis afwijkende termijnen worden afgesproken.
Norm (waarde)	Alle leveringen voor Standaard meubilair zijn binnen zes (6) weken na datum plaatsing Inkooporder opgeleverd. - Opdrachtnemer heeft alle leveringen binnen zes (6) weken na datum plaatsing Inkooporder opgeleverd = behaald - Opdrachtnemer heeft niet alle leveringen binnen zes (6) weken na datum plaatsing Inkooporder opgeleverd = niet behaald Alle leveringen voor Maatwerk meubilair zijn binnen tien (10) weken na datum plaatsing Inkooporder opgeleverd. - Opdrachtnemer heeft alle leveringen binnen tien (10) weken na datum plaatsing Inkooporder opgeleverd = behaald - Opdrachtnemer heeft niet alle leveringen binnen tien (10) weken na datum plaatsing Inkooporder opgeleverd = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Tijdigheid
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid afhandeling nazorg
Definitie	Het definitief opleveren van een dienst/product volgens de overeengekomen termijn.
Meetmethodiek	De doorlooptijd voor het afhandelen van nazorgpunten is maximaal 10 werkdagen na plaatsing van de meubels. In overleg en na expliciete toestemming van Opdrachtgever kunnen op projectbasis afwijkende termijnen worden afgesproken.
Norm (waarde)	Alle nazorg van levering meubels is binnen tien (10) werkdagen afgehandeld.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

3.1.2 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	Klanttevredenheid
Kritische Prestatie Indicator	Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf (Facilitair Managers en Facilitair Service Medewerkers) en Huisvesting (Projectleiders en Beleidsadviseurs)
Definitie	De kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening zoals afgesproken in het contract wordt gemeten op 4 verschillende disciplines. 1. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting op operationeel niveau vanuit Projectleiders. 2. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting op operationeel niveau vanuit Beleidsadviseurs. 3. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf op operationeel niveau vanuit Facilitair Managers. 4. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf op operationeel niveau vanuit Facilitair Service medewerkers.
Meetmethodiek	Opdrachtgever toetst ieder kwartaal de tevredenheid op operationeel niveau onder de hierboven genoemde disciplines. De hierboven genoemde disciplines geven per kwartaal een cijfer tussen de 1 en 5 (op basis van een vijf puntsschaal) op vragen over de tevredenheid met: - Financiële verrassingen achteraf (meer/minderwerk langere tijd na uitvoering) - Het moment van levering - De geboden nazorg door de Opdrachtnemer - De manier van communiceren (juiste kanalen, proactief en tijdig) - De geleverde kwaliteit van de Offerte - De geleverde kwaliteit van het product of de dienst - De mate waarin de medewerkers van de Opdrachtnemer een proactieve houding hebben (denk aan: advisering, meedenken en hergebruik) - De samenwerking met de accountmanager van de Opdrachtnemer - De samenwerking met het uitvoerend personeel van de Opdrachtnemer Tevredenheid wordt alleen ingevuld door Projectleiders, Beleidsadviseurs, Facilitair Managers en Facilitair Service Medewerkers wanneer er daadwerkelijk een project of opdracht heeft plaatsgevonden. De beoordeling van de Projectleiders en Beleidsadviseurs telt samen voor 80% mee, de beoordeling van de Facilitair Managers en Facilitair Service Medewerkers telt beide voor 10% mee.
Norm (waarde)	Score $\geq 3,5$ gerealiseerd = behaald Score $< 3,5$ = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever draagt zorg voor metingen klanttevredenheid.
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

3.1.3 KPI'S - MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	SROI
Definitie	Opdrachtnemer realiseert social return door 5% van de geraamde opdrachtwaarde per jaar (exclusief btw) hiervoor in te zetten.

Met opmerkingen [CB(1): BC na gunning: vervangen indien er een hoger % is opgegeven in de Inschrijving

	NB: In het eerste jaar wordt gestart met social return op basis van de geraamde opdrachtwaarde (social return verplichting). Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste half jaar/jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet over dat half jaar/jaar. Indien er een verschil is tussen de omzet en de geraamde opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde omzet.
Meetmethodiek	Per half jaar
Norm (waarde)	5% van de geraamde opdrachtwaarde (exclusief btw) voor het komende jaar, gecorrigeerd voor aanpassingen in de social return verplichting van het vorige jaar (zie uitleg onder "Definitie"). 5% of hoger = behaald lager dan 5% = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1x per jaar

Met opmerkingen [CB(2)]: BC na gunning: vervangen indien er een hoger % is opgegeven in de Inschrijving

Met opmerkingen [CB(3)]: BC na gunning: vervangen indien er een hoger % is opgegeven in de Inschrijving

Met opmerkingen [CB(4)]: BC na gunning: vervangen indien er een hoger % is opgegeven in de Inschrijving

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Verbetervoorstellen circulariteit
Definitie	Opdrachtnemer stelt circulariteit op de agenda van het kwartaaloverleg ten behoeve van verbetervoorstellen die kunnen worden gerealiseerd.
Meetmethodiek	Per half jaar
Norm (waarde)	<<gezamenlijk bepalen na gunning>>, verbetervoorstellen worden vooraf in samenspraak tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald. De resultaten worden vastgelegd door Opdrachtnemer. X aantal verbetervoorstellen ingediend = behaald < dan X verbetervoorstellen ingediend = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	1 x per jaar

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Meting circulariteit en CO ₂ -uitstoot
Definitie	Opdrachtnemer meet circulariteit en CO ₂ -uitstoot.
Meetmethodiek	<<zoals vermeld in beantwoording van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1 aspect e>>
Norm (waarde)	<<zoals vermeld in beantwoording van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1 aspect e>> <<Frequentie zoals vermeld in beantwoording van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1 aspect e>> = behaald << < dan frequentie zoals vermeld in beantwoording van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 1 aspect e>> = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	1 x per jaar



<Logo Opdrachtnemer>

De resultaten van de KPI's dient u 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 in Excel en PowerPoint van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst op te leveren. Deze rapportage dient zowel per overeengekomen periode als cumulatief te worden weergegeven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie. Deze rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van de hierboven vermelde periode en ook altijd aan het einde van de Raamovereenkomst. De analyse bevat in ieder geval de volgende onderdelen op één (of zo weinig mogelijk) pagina's:

- a) Totaal in omzet afgenomen producten ten aanzien van projecten;
- b) Totaal in omzet afgenomen producten ten aanzien van aanvragen vanuit Facilitair;
- c) Overzicht (per Inkooporder) van geleverde producten vanuit standaard interieurelementen (incl. afwijkende maatvoering) en maatwerk interieurelementen (anders dan vanuit standaard bestellijst) met standplaats van levering;
- d) Overzicht van de Nadere offerteaanvragen onderverdeeld in opname ter plaatse, aanvraag datum, Offerte datum, akkoord datum voor Offerte;
- e) Overzicht (per Inkooporder) kosten meerwerk naast geoffreerde bedrag (incl. reden meerwerk kosten);
- f) Overzicht aantal service en onderhouds opdrachten;
- g) Overzicht klachten, de voortgang van afhandeling van deze klachten en welke acties zijn ondernomen ook om herhaling te voorkomen;
- h) SROI rapportage naar aanleiding van plan van aanpak Bouwblokken methode;
- i) Overzicht emissieklasse ingezette voertuigen;
- j) Overzicht van trends en ontwikkelingen.

Extra onderdeel voor de rapportage van de laatste periode van ieder contractjaar in ieder geval:

- k) Plan van aanpak voor Social Return voor het komende contractjaar;
- l) <Nader te bepalen onderdelen i.s.m. CLM>.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIE

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 4 uur bevestiging aan UWV met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 2 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 2 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan het Service Center facilitair van UWV 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	Verskil van mening over de uitvoering van de dienstverlening of over de samenwerking. Als	<Functie Opdrachtgever>
		<Functie Opdrachtnemer>



<Logo Opdrachtnemer>

	Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.	
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.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	<Functie Opdrachtgever> <Functie Opdrachtnemer>

<<na gunning invullen>>



<Logo Opdrachtnemer>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

Uw prestaties worden per kwartaal beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van UWV. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden 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.

Kwartaal	1	2	3	4	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur		Toe te passen malussen
KPI 1: Tijdigheid Offertes					- UWV als referent kunnen opgeven	- UWV niet als referent opgeven - Indexatie verzoek voor een verhoging van de tarieven 'on hold' zetten zolang prestatie onder de norm blijft
KPI 2: Tijdigheid leveren						
KPI 3: Tijdigheid afhandeling nazorg						
KPI 4: Klanttevredenheid						
KPI 5: SROI						
KPI 6: Verbetervoorstellen Circulariteit						
KPI 7: Meting circulariteit en CO ₂ -uitstoot						
Overall score						

Toelichting kleur:

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

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

4.2 GEVOLGEN WEL/NIET BEHALEN KPI'S?

Met de bonus-/malusregeling in paragraaf 4.1 van deze SLA beoogt UWV dat u minimaal het overeengekomen niveau van dienstverlening realiseert en dat u ook gestimuleerd wordt om het niveau te overtreffen.

Wanneer u twee of meer meetperiodes achtereenvolgend voor alle KPI's een groen behaalt, gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer u drie of meer meetperiodes achtereenvolgend rood behaalt voor één of meerdere KPI's, kunnen beide malussen wordentoegepast.

4.3 VERBETERPLAN

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 één



<Logo Opdrachtnemer>

maand 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 u digitaal aan de Contract- en Leveranciersmanager van UWV verzonden.

Het verbeterplan dient minimaal 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.

Als het 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, kunnen de beide malussen in werking treden zoals omschreven in hoofdstuk 4.1 en 4.2.

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.



<Logo Opdrachtnemer>

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>FMIS</u>	Facilitair managementinformatie systeem
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>MVOI</u>	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtnemen 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>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen