

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

<Opdrachtnemer>

inzake

Autolease en aanverwante dienstverlening

Datum: 3 juli 2025

Kenmerk: AM.2025.490

Versie: 2.0

Status: Concept definitieve versie

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	7
3.2	Rapportages	10
3.3	Klachten en escalaties	10
4	Beoordeling dienstverlening	11
4.1	Beoordelingsmethodiek	11
4.2	Verbeterplan	11
4.3	Gevolgen niet behalen KPI's	11
	Begrippenlijst	12
	Bijlagen	13

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst met kenmerk AM.2025.490 gesloten. 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.

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

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 Raamovereenkomst. 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

Hoe werken we samen?

Onder samenwerking verstaan we dat er een partnership is tussen Opdrachtnemer en UWV. Dit partnership kenmerkt zich doordat we ons proactief inzetten om:

1. De dienstverlening conform afgesproken niveau uit te voeren en verbeterpotentieel optimaal te benutten.
2. Elkaar proactief te informeren over ontwikkelingen binnen en buiten de organisaties, die de dienstverlening op korte en/of lange termijn raken of ten goede komen.
3. Elkaar van advies te voorzien over het optimaliseren van dienstverlening en gezamenlijk acties uitvoeren om deze door te voeren.
4. De benodigde managementinformatie altijd tijdig en compleet te delen.

Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden	e-mail	Telefoon
<Voor- en achternaam>	Contracteigenaar HRM	<XXX>@uwv.nl	06 - <nummer>
<Voor- en achternaam>	Contract en Leveranciersmanager	<XXX>@uwv.nl	06 - <nummer>
<Voor- en achternaam>	Controller Business Control & Kwaliteit HRM	<XXX>@uwv.nl	06 - <nummer>

De operationele contactgegevens zijn:

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.

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

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	Frequentie zelf te bepalen tijdens implementatie overleg.	Contracteigenaar HRM CLM BC&K	▪ Kennismaking; ▪ Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); ▪ Communicatie; ▪ Plan van aanpak bouwblokken-SROI; ▪ Aanleveren procesbeschrijving verlies/diefstal laadpas/brandstofpas
		Opdrachtnemer	▪ Rapportage schadebeheer en -afhandeling

<i>implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever</i>		<naam functie>	▪ Innameprotocol aanleveren ▪ Uitwerking gevraagde rapportages (vorm & frequentie)
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Frequentie zelf te bepalen tijdens implementatie overleg.	Opdrachtgever Wagenparkbeheer Service Center FB	▪ Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening;
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Operationeel overleg (overkoepelende zaken)	Frequentie zelf te bepalen tijdens implementatie overleg.	Opdrachtgever Wagenparkbeheer Service Center FB CLM	▪ Klachten en storingen; ▪ (Bestel) processen; ▪ Thema's;
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Beveiligingsoverleg (BO)	Frequentie zelf te bepalen tijdens implementatie overleg.	Opdrachtgever Informatiebeveiliging en privacy	▪ Verklaringen ▪ Pentesten ▪ Security incidenten ▪ Security testen
		Opdrachtnemer Security Officer	
Tactisch overleg (voortgang contract)	Frequentie zelf te bepalen tijdens implementatie overleg.	Opdrachtgever CLM Contracteigenaar HRM BC&K IB&P	▪ Rapportages; ▪ KPI's; ▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ Beveiligingsvraagstukken
		Opdrachtnemer Accountmanager	
Strategisch overleg	Frequentie zelf te bepalen tijdens implementatie overleg.	Opdrachtgever HRM CLM	▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening; ▪ Structurele wijzigingen in klantvraag; ▪ KPI Rapportages (CLM); ▪ Structurele klachten;
		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	Managementinformatie en rapportages	Maandelijks
	KPI 2	Prijsborging	Kwartaal
Klanten	KPI 3	Klachten	Kwartaal
	KPI 4	Tevredenheid Berijders	Kwartaal
	KPI 5	Tevredenheid Opdrachtgever UWV-HRM (MFT)	Kwartaal
MVOI	KPI 6	SROI	Kwartaal

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

3.1.1 KPI'S

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 1	Managementinformatie en rapportages (zie ook bijlage 1)
Definitie	Verantwoording van de prestatie van de dienstverlening van Opdrachtnemer per maand: • Rapportage over aantal lopende Leasecontracten • Aantal afgesloten contracten • Lopende bestellingen • Doorlooptijd orders • Kilometrages • Brandstof/laadpas gebruik • Schades • Boetes • CO₂ uitstoot • Vergoeding laadkosten (fiscaliteit) • Rapportage over veiligheid: ▪ Aantal uitgezette acties die veiligheid bevorderen ▪ Hoeveel UWV-deelnemers hebben hieraan deelgenomen? ▪ Hoeveel medewerkers hebben een rijderstest gedaan? ▪ Aantal verwijtbare boetes /schades
Meetmethodiek	Opdrachtnemer levert, uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van de maand en het kwartaal, respectievelijk de maandrapportage en de kwartaalrapportage tijdig, juist en volledig, digitaal aan. Opdrachtnemer levert uiterlijk 20 werkdagen na afsluiting van elk halfjaar, de (half)jaarrapportage Sociaal Rendement digitaal aan via registratietool Wizzr.
Norm (waarde)	100% juist, volledig en tijdig = voldaan
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per maand

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 2	Prijsborging
Definitie	Rapportage, per kwartaal, van de wijze waarop gehanteerde prijzen van Opdrachtnemer berekend worden t.o.v gangbare prijzen in dezelfde sector in NL. Dit moet het Opdrachtgever mogelijk maken om op transparante wijze te toetsen of gehanteerde prijzen, tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst, marktconform blijven. Hierin worden expliciet vermeld: • Leasetarieven • Tarieven laadkosten (thuis en openbare laadpaal) N.B.: De koppeling met opdrachtnemer verzorgt UWV en de kosten zijn voor UWV. Mochten aanpassingen nodig zijn aan de IT systemen van de opdrachtnemer, dan dient de opdrachtnemer zelf de kosten te dragen (NVI 1, vraag 58).
Meetmethodiek	Opdrachtnemer levert, uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van de maand en het kwartaal, respectievelijk de rapportage en de kwartaalrapportage tijdig, juist en volledig, digitaal aan.
Norm (waarde)	1x/kwartaal, uiterlijk 10 werkdagen na start nieuw kwartaal
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer

KPI score bepaling	Per Kwartaal
--------------------	--------------

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator 3	Klachten
Definitie	Binnen vier uur na melding via FMIS systeem Opdrachtgever, bevestigt Opdrachtnemer ontvangst van de klacht. Klachten worden binnen 2 werkdagen opgelost. Indien oplossing niet mogelijk is binnen twee werkdagen, zal Opdrachtnemer hiervan met opgaaf van reden en mogelijke oplostermijn aan Opdrachtgever per e-mail verslag doen.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer levert, uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van de maand en het kwartaal, respectievelijk de maandrapportage en de kwartaalrapportage tijdig, juist en volledig, digitaal aan.
Norm (waarde)	Maximaal 2 klachten/kwartaal = voldaan >2 klachten /kwartaal = niet voldaan
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per Kwartaal

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator 4	Tevredenheidscijfer Berijders
Definitie	Elk kwartaal wordt door leaserijders een cijfer voor de dienstverlening van Opdrachtnemer gegeven op onderstaande punten: * kwaliteit; * beschikbaarheid; * Snelheid en correctheid van leveringen; * tevredenheid over product/dienstverlening van Opdrachtnemer en eventuele Onderaannemer.
Meetmethodiek	Uitvragen cijfers onder berijders door onafhankelijke KTO partij i.o.v. Opdrachtnemer
Norm (waarde)	≥ 7,5 op een schaal van 1 t/m 10 = voldaan < 7,5 op een schaal van 1 t/m 10 = niet voldaan
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per Kwartaal

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator 5	Tevredenheidscijfer Opdrachtgever MFT
Definitie	Elk kwartaal worden de MFT leden gevraagd een cijfer te geven voor de dienstverlening van zowel operationele contactpersoon als de accountmanager van Opdrachtnemer. Het gemiddelde van de cijfers van de MFT leden wordt de KPI score van deze KPI.
Meetmethodiek	Uitvragen cijfers onder leden MFT door CLM UWV
Norm (waarde)	≥ 7,5 op een schaal van 1 t/m 10 = voldaan < 7,5 op een schaal van 1 t/m 10 = niet voldaan
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI score bepaling	Per Kwartaal

Hoofdgroep	SROI
------------	------

Kritische Prestatie Indicator 6	Social Return On Investment
Definitie	Social Return Met social return creëert UWV, in samenwerking met zijn partners, sociale waarde voor de samenleving met als ultieme doel het realiseren van duurzame werkgelegenheid voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Bij voorkeur in de context van de gegunde opdracht. Dat is niet in alle situaties mogelijk. Het bieden van opleidingen voor passende doelgroepen, het afnemen van producten of diensten bij sociale ondernemingen en het ontplooiën van maatschappelijke activiteiten zijn voorbeelden die eveneens sociale waarde opleveren. In gesprek met elkaar ontstaan de mooiste initiatieven die bijdragen aan een inclusievere samenleving. UWV vraagt de Opdrachtnemer daarom om ten minste 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde hiervoor in te zetten. De 5% wordt dan berekend over onderstaande facturatie-onderdelen (alle bedragen exclusief btw): - Omzet Leasecontracten: gefactureerde leasetermijnen -/- brandstofkosten -/- winstdeling; - Omzet shortlease en flexibele Leasecontracten: gefactureerde huurtermijnen van shortlease en flexibele leasecontracten -/- brandstofkosten. NB: In het eerste jaar wordt gestart met de social return verplichting op basis van de geschatte opdrachtwaarde. Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste half jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde factuurwaarde over dat jaar. Indien er een verschil is tussen de gerealiseerde factuurwaarde en de geschatte 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 factuurwaarde. De overwaarde mag meegenomen worden naar het volgende jaar.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert de bewijslast per kwartaal in de social return monitoringtool Wizzr. Opdrachtgever toetst ieder tactisch overleg of Opdrachtnemer ten minste 1% van de gerealiseerde opdrachtwaarde heeft aangewend voor social return, zoals beschreven in het aangeleverde Plan van Aanpak.
Norm (waarde)	Minimaal 5 % van de gerealiseerde opdrachtwaarde per contractjaar volledig ingezet binnen het contractjaar en 100% van de overeengekomen kwartaalinspanningen. Groen (behaald) > 5 %; rood (niet behaald) ≤ 5 % Indien Opdrachtnemer met een hoger percentage social return heeft ingeschreven op de aanbesteding, dan gelden bovenstaande percentages naar rato van het opgegeven percentage. Let op: Indien er sprake is van een achterstand in de social return realisatie zal de realisatie eerst worden geboekt op de achterstand en daarna pas op de nieuwe periode.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer dient deze bedoelde gerealiseerde factuurwaardes per kwartaal transparant te rapporteren. Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	1x per kwartaal op basis van de inspanningen en de realisatie van de vastgestelde financiële bijdrage.

De resultaten van de KPI's dient u op te nemen in de managementrapportage, zoals hieronder omschreven. De beoordelingsmethode en consequenties van het 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/PowerBI van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode en 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 overeengekomen periode en ook altijd aan het einde van de Raamovereenkomst. De analyse bevat de volgende onderdelen op één (of zo weinig mogelijk) pagina's:

- Risicoanalyse en/of probleemanalyse (naast de analyse over de totale dienstverlening ook een risicoanalyse laten uitvoeren door de leverancier om zo de efficiency in de processen te verbeteren).
- Contract specifieke zaken in relatie tot de opdracht.
- Trends en ontwikkelingen, zoals de markt, productaanbod, innovatie, etc.

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

- Nader te bepalen onderdelen i.s.m. CLM, tijdens implementatiefase.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Gegronde klachten over de dienstverlening, die verwijtbaar zijn aan Opdrachtnemer of diens onderaannemer, worden door de medewerkers van Opdrachtgever gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 4 uur bevestiging aan Opdrachtgever 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 de manager 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.	SSC HRM UWV <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.	CLM UWV <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Contracteigenaar HRM UWV <Functie Opdrachtnemer>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

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

In een duidelijk overzicht houdt de Contract- en Leveranciersmanager bij of Opdrachtnemer in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een 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 1 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 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.

Als 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, kan een malus in werking treden, zoals omschreven in hoofdstuk 4.3.

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.

4.3 GEVOLGEN NIET BEHALEN KPI'S

Wanneer Opdrachtnemer 2 meetperiodes achtereen onvoldoende scoort voor de desbetreffende KPI kan 1 van onderstaand genoemde malussen ingaan:

Voorbeelden:

- UWV niet als referent kunnen opgeven;
- Contract eerder ontbinden of geen gebruik maken van optiejaren
- Verhogen bijdrage MVOI
- Opschorten 1 of meerdere betalingen
- Mogelijk opleggen Boete

Nadere, concrete, uitwerking van deze clausule vindt plaats tijdens implementatieoverleg in overleg met leverancier.

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>CM</u>	Contractmanager. Een medewerker van Opdrachtgever, die op strategisch niveau overleg kan voeren met Opdrachtnemer.
<u>FMIS</u>	Facilitair Management Informatie systeem
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>KTO</u>	Klanttevredenheidsonderzoek
<u>LAW</u>	Landelijk Adviseur Werkgeversdiensten
<u>LWSP</u>	Landelijk Werkgevers Servicepunt
<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>SC</u>	Service Center (Facilitair)
<u>SSC (HRM)</u>	Shared Service Center (HRM)
<u>TVB Matrix</u>	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden matrix
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen

BIJLAGEN

De bijlage is de op dit moment bekende specificatie, deze specificatie kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen. U werkt mee om deze wijzigingen vorm te geven.

- Bijlage 1: Benodigde managementinformatie (vormgeving nader te bepalen na gunning, tijdens implementatiefase).