

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Applicatie schuldhulpverlening

2026



Datum

27-1-2026

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	3
1.1	Doelstelling	3
1.2	SLA	3
1.3	Leeswijzer	3
1.4	Scope SLA	3
1.5	Garantie	3
2	DIENSTBESCHRIJVING	5
2.1	Scope van de dienstverlening	5
2.2	Te leveren diensten	5
3	ALGEMEEN SERVICES EN DIENSTEN	7
3.1	Inleiding	7
3.2	Beschikbaarheidsvenster	7
3.3	Performance	7
3.4	Levertijden	8
3.5	Incident Management	8
3.6	Problem Management	8
3.7	Release Management	9
3.8	Escalaties	9
3.9	Backup/restore	9
3.10	Informatiebeveiliging	9
3.11	Overlegstructuur	10
3.12	Contactpersonen	10
4	SERVICE MANAGEMENT RAPPORTAGE	11
4.1	Uitgangspunten rapportage	11
4.2	Vorm, frequentie en detailniveau	11
4.3	Inhoud Service Management Rapportage	11
4.3.1	Service Desk	11
4.3.2	Incident Management	11
4.3.3	Change Management	11
4.3.4	Service Level Management	12
4.3.5	Security Management	12
4.3.6	Licentie(-gebruik) Management	12
5	AKKOORDVERKLARING	15

1 INLEIDING

1.1 Doelstelling

Dit Service Level Agreement (SLA) definieert het niveau van de door de Opdrachtnemer aangeboden Dienstverlening met betrekking tot de applicatie schuldhulpverlening bij de Opdrachtgever.

Het SLA beschrijft de te hanteren servicelevels en condities m.b.t. de uitvoering van de dienstverlening. Op een aantal van deze servicelevels vindt expliciete monitoring plaats (zgn. Key Performance Indicatoren, KPI's), zodat kan worden vastgesteld of gedurende de looptijd van de dienstverlening het vereiste kwaliteitsniveau daadwerkelijk wordt gehaald en gehandhaafd blijft.

1.2 SLA

Dit SLA is de concrete invulling van de service afspraken tussen **[NAAM LEVERANCIER]** en Sociale Dienst Drechtsteden. Het SLA is gebaseerd op:

- Overeenkomst Sociale Dienst Drechtsteden - **[NAAM LEVERANCIER]** d.d. **[DATUM]**

Daarnaast zal door de Opdrachtgever in samenwerking met de Opdrachtnemer een zogenaamd Dossier Afspraken en Procedures (DAP) worden opgesteld, waarin procedures in de procesgang tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer nader worden vastgelegd. Aspecten die momenteel in het SLA zijn opgenomen maar eigenlijk in een DAP dienen te worden vastgelegd, zullen dan naar het DAP worden overgebracht. Voorts geldt dat in het definitief vast te leggen SLA waar mogelijk wordt uitgegaan van de standaard Service Levels zoals door de Inschrijver in haar Offerte zijn aangeboden, mits niet strijdig met of kwalitatief lager dan de Service Levels zoals in dit SLA benoemd.

Het SLA zal op jaarbasis gezamenlijk worden gecontroleerd op actualiteit en waar nodig door Opdrachtgever worden aangepast. Na wederzijds akkoord geldt dan de aangepaste versie. Aanpassing vindt plaats op basis van overleg tussen de Contract en Leveranciersmanager van Sociale Dienst Drechtsteden en Opdrachtnemer (Tactisch overleg).

1.3 Leeswijzer

Het SLA bevat hoofdstukken waarin de aanvullende eisen en randvoorwaarden waaraan de dienstverlening minimaal moet voldoen zijn opgenomen.

1.4 Scope SLA

Het SLA is van toepassing minimaal gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor de applicatie schuldhulpverlening en beschrijft de Service levels die behoren bij de in deze Overeenkomst vastgelegde dienstverlening.

Na het verstrijken van bovenvermelde looptijd heeft de Opdrachtgever de optie om dit SLA te verlengen met de looptijden uit de overeenkomst. Indien Opdrachtgever van deze optie gebruik maakt, verplicht **[NAAM LEVERANCIER]** zich ertoe de dienstverlening te continueren conform de bepalingen in dit SLA.

1.5 Garantie

Opdrachtnemer garandeert dat de applicatie schuldhulpverlening geschikt is voor het door De Opdrachtgever beoogde gebruik en voldoet aan de specificaties en eisen zoals vastgelegd in de overeenkomst.

Opdrachtnemer garandeert dat het personeel dat ingeschakeld wordt, voldoende gecertificeerd dan wel gekwalificeerd is om te verrichten werkzaamheden uit te voeren.

Indien Opdrachtnemer van mening is dat de storing buiten het aangeboden support valt, dient hij hiervoor schriftelijk een offerte te verstrekken, welke eerst ter goedkeuring aan de Opdrachtgever wordt aangeboden.

1.6 Begrippen

In de SLA wordt een aantal begrippen met een beginhoofdletter gebruikt. Aan deze begrippen komt de betekenis toe die hieraan is gegeven in de GIBIT 2020.

Overige begrippen

Key Performance Indicatoren, KPI's

Opdrachtnemer (of tekst aanpassen in SLA naar leverancier zoals in GIBIT)

Workaround (staat in de artikel 7.7 van de GIBIT maar niet als definitie)

Een tijdelijke oplossing is een omzeiling van een erkend probleem of beperking in een systeem of beleid

2 DIENSTBESCHRIJVING

2.1 Scope van de dienstverlening

De scope van de dienstverlening zal bestaan uit:

- Applicatie ten behoeve van schuldhulpverlening
- Onderhoud en support
- maatwerk, doorontwikkeling innovatie.

2.2 Te leveren diensten

De Opdrachtnemer wordt onder het contract, in samenwerking met de Opdrachtgever, o.a. verantwoordelijk voor:

- Het leveren van de applicatie, op basis van een SaaS abonnement of op basis van licenties met bijbehorend onderhoud en support op een on-premise installatie. U heeft uw onderhouds- en ondersteuningsprocessen ingericht op basis van de BSL methode of vergelijkbare methodiek om zodoende de kwaliteit te kunnen borgen.
 - Indien het een SaaS-applicatie betreft, wordt de software afgenomen als een service waaronder support en onderhoudscontracten vallen.
 - Indien het een applicatie betreft die niet via een SaaS model wordt ingekocht, zal op alle software componenten onderhoud worden aangeboden.
 - Onderhoud op koppelingen

Activiteiten	Omschrijving
Servicedesk	De servicedesk is het centrale aanspreekpunt bij opdrachtnemer voor het beleggen van incidenten, vragen en verzoeken. De servicedesk vormt een centraal aanspreekpunt voor zowel het support als het onderhoud en opereert conform de overeengekomen service levels.
Incident management	Het registreren, beheren en verhelpen van incidenten middels emergency-fixes. Het analyseren van incidenten. Het uitvoeren van proactief Incident Management.
Preventief onderhoud	Onder preventief onderhoud wordt verstaan de routinematige en periodieke controle.
Service Management	Het besturen en beheersen van de kwaliteit en kwantiteit van de geleverde service en de afgesproken servicelevels. Hieronder valt ook accountmanagement.

- Het leveren van consultancy diensten. De volgende activiteiten vallen hieronder:

Activiteiten	Omschrijving
Acceptatietest Ondersteuning	Het ondersteunen van de acceptatietest van de Opdrachtgever. Het herstellen van testbevindingen.
In productie name	Het ondersteunen bij in productie name en een eventuele Rollback.
Test omgeving	

Doortonwikkeling	
------------------	--

In deze SLA zijn de elementen en KPI's opgenomen waarmee Opdrachtnemer en de Opdrachtgever middels ondertekening van dit document zich aan elkaar verbinden en Opdrachtnemer zichzelf verplicht de applicatie en onderhoud en de daaraan gerelateerde dienstverlening tegen deze Service Level te leveren.

In navolgende paragrafen worden de belangrijkste onderdelen uit de SLA vastgelegd, weergegeven en de laatste kolom de KPI's waarop gemeten wordt, aangegeven.

3 ALGEMEEN SERVICES EN DIENSTEN

3.1 Inleiding

In deze SLA zijn de elementen en KPI's opgenomen waarmee Opdrachtnemer en Opdrachtgever middels ondertekening van dit document zich aan elkaar verbinden en Opdrachtnemer zichzelf verplicht de Dienstverlening met betrekking tot de applicatie Schuldhulpverlening inclusief bijbehorende dienstverlening bij de Opdrachtgever tegen deze Service Level te leveren.

In de navolgende paragrafen worden de belangrijkste onderdelen van de SLA vastgelegd, weergegeven en de laatste kolom de KPI's waarop gemeten wordt, aangegeven. Opdrachtnemer vult per element zijn service level per onderdeel in. Voor een aantal onderdelen is een minimale service level vastgesteld en indien Opdrachtnemer een betere service level kan aanbieden, dan kan hij deze aanpassen.

3.2 Beschikbaarheidsvenster

Openstellingsuren van de [NAAM LEVERANCIER] eindgebruikershelpdesk zijn conform het venster kantoortijden en bereikbaarheid:

Service onderdeel	Service Level	KPI
Service Window (bereikbaarheidstijden)	08.30 tot 17.00 uur	100%
Openingstijden buiten Service Window	Bij incident met prioriteit 1	100%
Bereikbaarheid accountmanager	08.30 tot 17.00 uur	100%
Bevestiging ontvangst melding	Direct	100%
Reactietijd ondersteuning	Inhoudelijk binnen acht (8) uur	95%
Beschikbaarheidsdagen applicatie	24 uur per dag, 7 dagen per week, behoudens gepland onderhoud	95%
Beschikbaarheidsdagen inwonerportaal	24 uur per dag, 7 dagen per week, behoudens gepland onderhoud	99%

3.3 Performance

Onder performance wordt de responsetijd van het systeem voor de eindgebruiker verstaan. Het gaat hierbij om de snelheid van de interactie voor wat betreft het tonen van schermen, zoekresultaten, ophalen en opslaan van gegevens, genereren van documenten en rapporten en tonen van opgeslagen documenten, berichten en rapporten.

De belangrijkste eis die ten aanzien van performance kan worden gesteld, is dat het systeem onder het beoogde gebruik (qua aantal gebruikers en aantal transacties) een acceptabele performance biedt.

Onder een acceptabele performance wordt het volgende verstaan:

- In 90% van de gevallen wordt een nieuw scherm binnen 1,5 sec. getoond;
- In 90% van de gevallen worden zoekresultaten binnen 1 sec. getoond;
- In 90% van de gevallen wordt een mutatie binnen 1,5 sec. verwerkt, zodat de gebruiker weer verder kan werken;
- In 90% van de gevallen wordt een opgevraagd rapport binnen 3 sec. getoond;
- In 10% van de gevallen is een slechtere performance acceptabel.

3.4 Levertijden

Service onderdeel	Service Level	KPI
Levertijd	Na overleg (dit hand van de constructie voor afnemen)	100%
Levertijd spoedbestelling	1 werkdag na opdracht	100%

3.5 Incident Management

Incident	Service Level	
Prioriteit 1	Een of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is geen functieherstel en/of Workaround beschikbaar.	Binnen 4 uur oplostijd, reactietijd binnen 15min na melden van het incidenten
Prioriteit 2	Een of meerdere (kritische) bedrijfsprocessen van de eindgebruikersorganisatie kunnen niet worden uitgevoerd met een hoog potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Er is wel een functieherstel en/of Workaround beschikbaar	Binnen 8 uur oplostijd, reactietijd binnen (1/2) uur na het melden van het Incident, Standaardverzoek of ticketupdate;
Prioriteit 3	Individuele incidenten van eindgebruikers of beheerders met een laag of geen potentieel risico voor de bedrijfscontinuïteit. Voor het oplossen van het incident is een afspraak acceptabel en er is mogelijke functieherstel voorhand.	Binnen twee (2) Werkdagen oplostijd na het melden van de Vraag, Wijzigingsverzoek of klacht

Oplostijd: De tijd vanaf het moment dat de melding gemeld en geregistreerd is bij de Opdrachtnemer tot aan het moment dat functieherstel geboden is.

Bij verschil van inzicht over de prioritering heeft de Opdrachtgever het eindoordeel over de prioriteit.

3.6 Problem Management

Terugkerende incidenten dienen als Probleem te worden geclassificeerd op basis van de volgende regels:

- als de Opdrachtnemer een Incident als Probleem classificeert;
- als de probleem manager van Opdrachtgever een Incident/zich herhalende incidenten als Probleem classificeert.

De Dienstverlener dient in het geval van een probleem binnen een week een verbeterplan op te stellen en te laten accorderen door Opdrachtgever. In het verbeterplan worden concrete acties en planningen (onderzoekperiode, mensen, middelen en resultaten) genoemd.

Indien zich in het ICT landschap van de Opdrachtgever zich een Probleem voordoet dat niet direct is te herleiden tot de dienstverlening van Opdrachtnemer, maar daar mogelijk wel mee in verband staat, dan verklaart Opdrachtnemer zich bereid om de Opdrachtgever te ondersteunen bij de diagnose van het Probleem. Voor deze ad-hoc dienstverlening mogen kosten (in onderling overleg) rekening worden gebracht.

3.7 Release Management

Releases worden in overleg met de Opdrachtgever uitgerold en bij voorkeur buiten kantoor tijd (maandag t/m vrijdag tussen 07.00u en 19.00u CET /CEST uitgezonderd nationale feestdagen in Nederland). De Opdrachtgever heeft het recht om een release voor bepaalde tijd uit te stellen.

3.8 Escalaties

Escalaties problem

Service onderdeel	Service Level	
Reactietijd escalatie	Binnen 60 minuten	100%
Duur opzet Escalatie Team	Binnen 1 week	100%
Tijd opschakelen Escalatie	Binnen 1 week	100%
Doorlooptijd Escalatie	1 week	100%

Escalatie incident

Service onderdeel	Service Level	
Reactietijd escalatie	Binnen 30 minuten	100%
Duur opzet Escalatie Team	Binnen 60 minuten	100%
Tijd opschakelen Escalatie	Na 2 uur	100%
Doorlooptijd Escalatie	afhankelijk van KPI van prioriteit)	100%

3.9 Backup/restore

Service onderdeel	Service Level	
Backup window	Tussen 01.00 en 5.00uur	KPI
Backup frequentie	2 keer per dag incrementeel 1 keer per week volledige back-up	KPI
Backup bewaartermijn	14 dagen	KPI
Backup beschikbaarheid (Online)	Online: 24/7	KPI
Maximaal toegestaan gegevensverlies (recovery point objective) (gegevensverlies op transactie niet toegestaan)	1 uur	KPI
Inhoud Backup (volledig system of alleen data c.q. files)	Data en files.	KPI
Doorlooptijd Recovery (recovery time objective)	Binnen 4 uur.	100%
Soort Restore (volledig system of alleen data c.q. files)	Volledige systeem: 4 uur Data en/files: binnen 1 uur	100%
Restore omgeving (Productie en Acceptatie)	Binnen 4 uur	100%
Frequentie Backup/Restore test	2 keer per jaar	KPI

3.10 Informatiebeveiliging

Service onderdeel	Service Level	
Aanmelding datalek	12 uur	100%
Aanmelding beveiligingsincident	4 uur	100%



Aanleveren alle m.b.t. de verwerkersovereenkomst relevante persoonsgegevens	Per direct	100%
Rapportage opzet en werking maatregelen en procedures informatiebeveiliging	Jaarlijks	100%
Uitvoeren pen- en hacktest	Jaarlijks en op verzoek van de Opdrachtgever	100%

3.11 Overlegstructuur

Ten behoeve van de instandhouding van de dienstverlening zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever een overlegstructuur voeren op operationeel, tactisch en strategisch niveau. Deze overlegstructuur kent in concept de volgende vorm en zal in het DAP nader worden vastgelegd:

Overleg	Frequentie	Agenda/doel
Operationeel	1 x per maand	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikerssignalen • Versturende Incidenten en Changes • Projecten (voortgang) • Aanstaande gebeurtenissen (operationeel, horizon 1 kwartaal) • Operationele verbetertrajecten (voortgang en bewaking) • Voortgang- en input tactisch service overleg
Tactisch	1 x per kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> • Servicerapportage • Adviezen vanuit Operationeel Overleg • Service Catalogus en SLA • Geconsolideerde projectvoortgangsrapportage • Verbetertrajecten • Aanstaande ontwikkelingen (ICT gerelateerd, horizon 1 jaar) • Gebruikerstevredenheid • Jaarplan • Jaarlijkse evaluatie
Strategisch	1 x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluatie afgelopen jaar • Jaarplan • Aanstaande ontwikkelingen (ICT gerelateerd, horizon 1 tot 5 jaar) • Business-ICT ontwikkelingen • Roadmap Schuldhulpverlening • Roadmap leverancier

Alle overleggen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vinden plaats in het Stadskantoor tenzij onderling anders overeengekomen.

3.12 Contactpersonen

Nader te bepalen.

4 SERVICE MANAGEMENT RAPPORTAGE

4.1 Uitgangspunten rapportage

Uitgangspunten van de rapportage:

- De rapportage heeft tot doel aan de Opdrachtgever aan te tonen met welk resultaat de levering van applicatie schuldhulpverlening is uitgevoerd, op basis van de Service Levels/KPI's
- Opdrachtnemer rapporteert over alle service levels;
- Opdrachtnemer geeft aan hoe hij de KPI gemeten heeft;

4.2 Vorm, frequentie en detailniveau

Maandelijks zal Opdrachtnemer de Service Management Rapportage elektronisch aanleveren aan de Opdrachtgever. Deze rapportage dient inzicht te geven in de prestaties van de afgelopen maand. In de Service Management Rapportage komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Managementsamenvatting;
- Service Desk; aantal contactmomenten uitgesplitst in informatieverzoeken, aanmelding incident, aanmelding wijziging, navraag incident of wijziging.
- Gepland en ongepland onderhoud;
- Lopende opdrachten of projecten.

4.3 Inhoud Service Management Rapportage

In onderstaande rapportages worden weergegeven zowel de vereiste als gerealiseerde service levels.

4.3.1 Service Desk

Contacten met de Service Desk worden geregistreerd als incidenten. De Service Desk rapportage is daarom verwerkt in de incident rapportage paragraaf in de Service Management Rapportage. De Service Desk rapportage is te herkennen middels incidenten welke de volgende categorieën bevatten:

- Aantal ontvangen en afgehandelde calls inclusief categorie en oplostijd;
- Aanvraag om informatie;
- Navraag voortgang gemeld incident;
- Navraag voortgang aangevraagde change;
- Incidentmelding welke is uitgezet bij Incident Management;
- Aanmelding change;
- Escalatieverzoek.

4.3.2 Incident Management

De Incident Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten incidenten in de afgelopen week verdeeld naar prioriteit, categorie en oplossingstijd. In de Incident Management rapportage wordt een toelichting gegeven op de incidenten met de prioriteit 1, trendanalyse en een forecast. Op operationeel niveau levert Opdrachtnemer wekelijks een overzicht met actueel openstaande incidenten aan Opdrachtgever. Dit overzicht wordt uiterlijk 12.00 van de laatste werkdag van de week elektronisch aangeleverd.

4.3.3 Change Management

De Change Management rapportage bevat een overzicht van openstaande en afgesloten changes in de afgelopen maand, inclusief doorlooptijd en status in relatie tot de service levels. Dit overzicht bevat tevens een orderrapportage van uitgevoerde orders, lopende orders en de status hiervan.

De Change Management rapportage is verwerkt in de Service Management Rapportage welke maandelijks door Opdrachtnemer aangeleverd wordt. Op operationeel niveau levert Opdrachtnemer een overzicht met actueel openstaande changes aan Opdrachtgever.

4.3.4 Service Level Management

Service Level Management

De Service Level Management rapportage bevat een overzicht van de gerealiseerde beschikbaarheid en kwaliteit in de afgelopen maand voor wat betreft alle onderdelen van de te leveren applicatie.

Waaronder de Uptime en downtime van de productie omgeving;

Onderdeel van Service Level Management is Financial Management. De Financial Management rapportage bevat een overzicht van de kosten en het gebruik van de applicatie en bijbehorende dienstverlening op zodanige wijze dat doorbelasting op verschillende niveaus aan de deelnemers van de dienstverlening van de Opdrachtgever mogelijk is.

4.3.5 Security Management

De Security Management rapportage bevat een overzicht van de informatiebeveiliging gerelateerde incidenten of problems (aantal, aard, impact en duur), gekozen oplossing voor de incidenten of problems en analyse van de oorzaak. De beveiligingsincidenten zijn verwerkt in de Incident Management rapportage paragraaf van de Service Management Rapportage en zijn te herkennen middels Incidenten welke de categorieën Security bevatten.

4.3.6 Licentie(-gebruik) Management

De Licentie Management rapportage bevat een overzicht van alle in gebruik zijnde licenties welke door Opdrachtnemer ten behoeve van de applicatie en bijbehorende dienstverlening die aan de Opdrachtgever geleverd worden. In dit overzicht wordt expliciet aangegeven welke licenties in eigendom van Opdrachtnemer zijn en welke van de Opdrachtgever. De Licentie Management rapportage is verwerkt in de Configuration Management rapportage paragraaf van de Service Management Rapportage.

5 PROGRAMMA VAN EISEN

In het Programma van Eisen zijn een aantal eisen opgenomen waar een Key Performance Indicator (KPI) aan verbonden moet worden. In dit hoofdstuk wordt hier verder invulling aan gegeven.

Nr.	Omschrijving	KPI
MD-2	Er wordt een standaard output van data gegenereerd door jullie systeem.	
MD-3	Leverancier biedt de mogelijkheid om per frequentie X sturingsindicatoren toe te voegen aan de data output.	
MD-6	De applicatie biedt de mogelijkheid om de gemiddelde schuld (per cliënt) per Sociale dienst Drechtsteden per jaar inzichtelijk te maken. Onderstaande gegevens inzichtelijk maken: gemiddeld aantal schuldeisers, meest voorkomende schuldeisers, aantal recidive (op basis van eigen definitie), aantal meldingen voor schuldhulpverlening, gegevens vroeg signalering, aantal cliënten die uitvallen in een traject, aantal cliënten die uitstromen.	
MD-7	De applicatie moet inzicht geven in het totaal aantal dossiers inclusief doorlooptijden, de norm (wettelijk of intern) en status van processtappen.	
MD-11	De managementinformatie wordt standaard aangeboden in een management module.	
MD-12	De managementmodule differentieert de managementinformatie per soort en aggregatieniveau, aangezien verschillende managementlagen verschillende informatie- en databehoeftes hebben.	
MD-16	De managementinformatie wordt dagelijks ververst (nacht batch).	
MD-17	De applicatie biedt inzicht in de doorlooptijd van de verschillende processtappen.	
MD-19	De applicatie maakt inzichtelijk hoeveel cliënten er zijn uitgestroomd (%) o.b.v. afsluitcodes.	
MD-24	De applicatie biedt inzicht in de wachttijd van een reguliere aanmelding en crisis aanmelding.	
MD-25	De applicatie biedt inzicht waar de aanmeldingen vandaan komen (doorverwezen intern, doorverwezen extern etc).	

MD-26	De applicatie toont het aantal verwijzingen inclusief naar welke partij in de managementinformatie.	
NF-119	De data is vrij en dagelijks toegankelijk voor de SDD.	
NF-122	De leverancier ondersteunt op verzoek de SDD bij het samenstellen van wettelijk verplichte gegevensleveringen aan andere organisaties in het speelveld (bijvoorbeeld CBS).	
NF-148	Inschrijver verplicht zich (bv bij contract einde) om alle gegevens uit het systeem aan de Sociale dienst Drechtsteden te leveren op een door de Sociale dienst Drechtsteden te bepalen wijze in een algemeen geaccepteerd formaat, indien de Sociale dienst Drechtsteden hier op enig moment om vraagt.	
FA-2	Applicatie geeft aan wanneer er een fout zit in de betalingen a.d.h.v. een signaleringsfunctie (bijv. via een foutrapport).	

6 AKKOORDVERKLARING

Middels ondertekening verklaren beide partijen deze SLA te hebben gelezen en de afspraken te hebben geïmplementeerd in de eigen organisatie en zich hieraan te verbinden.

Aldus overeengekomen te Dordrecht en in tweevoud ondertekend,

	Sociale Dienst Drechtsteden		[NAAM OPDRACHTGEVER]
Datum	_____	Datum	_____
Naam	_____	Naam	_____
Functie	_____	Functie	_____
Handtekening	_____	Handtekening	_____
Opdrachtgever	_____	Opdrachtnemer	_____