

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

< Opdrachtnemer >

inzake

Systeemwanden en Systeemplafonds

Datum: 18 februari 2026

Kenmerk: MH.2026.800

Versie: 0.9

Status: Concept

INHOUD

1	Algemeen	3
1.1	Context	3
1.2	Begrippen	3
1.3	Looptijd sla	3
1.4	Versiebeheer 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	9
3.2	Rapportages	10
3.3	Klachten en escalaties	11
4	Beoordeling dienstverlening	13
4.1	Beoordelingsmethodiek	13
4.2	Gevolgen wel/niet behalen KPI's?	14
4.3	Verbeterplan	14
	Begrippenlijst	15

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst met kenmerk MH.2026.800 / Systeemwanden en Systeemplafonds 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 nadere overeenkomst onder de Raamovereenkomst.

1.4 VERSIEBEHEER 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 een nieuwe versie van de SLA. De bekrachtiging vindt plaats door ondertekening van beide partijen.

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
0.9 = conceptversie bij publicatie	18 februari 2026	Jacqueline Vonk	n.v.t.

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

De contactpersonen namens Opdrachtgever is de Contract- en Leveranciersmanager (CLM) met de volgende taken en bevoegdheden: het op tactisch en strategisch niveau uitvoering geven aan het Contract- en Leveranciersmanagement. Binnen 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.

De operationele contactgegevens zijn:

Service Center FB UWV	
Openingstijden	7.00 – 17.00 uur
Telefoonnummer	020-6875050
E-mailadres	servicecenterfb@uwv.nl
Service Desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	< na gunning invullen >
Telefoonnummer	
E-mailadres	

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)	Geen vaste frequentie, afhankelijk van behoefte	Servicecenter UWV, Facilitair manager, Projectleider, Beleidsadviseur, Control, MVOI adviseur en CLM-er Opdrachtnemer <naam functie>	▪ Kennismaking; ▪ Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); ▪ Communicatie; ▪ Plan van aanpak bouwblokken; ▪ Bestellijst samenstellen ▪ Etc.
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Geen vaste frequentie, afhankelijk van behoefte	Opdrachtgever Projectleiders, Servicecenter UWV, Facilitair manager, Facilitair Service medewerker Opdrachtnemer <naam functie>	o.a.: ▪ Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter; ▪ Bouwoverleg op het niveau van Projectleiders (samen met bijv. de architect of andere contractpartijen)

Operationeel overleg (over-koepelende zaken)	Geen vaste frequentie, afhankelijk van behoefte	Opdrachtgever Beleidsadviseur en indien nodig CLM-er	o.a.: ▪ Klachten en storingen; ▪ (Bestel) processen; ▪ Thema's.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Tactisch overleg (voortgang contract)	(in principe) 4x per jaar	Opdrachtgever CLM-er, Beleidsadviseur en op afroep Projectleider, Facilitair Manager en categoriemanager.	▪ Rapportages; ▪ KPI's; ▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ Eventueel aanvullende contract specifieke onderwerpen.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Strategisch overleg	Geen vaste frequentie, afhankelijk van behoefte	Opdrachtgever Directeur Facilitair Bedrijf, Manager Projecten, Manager Beleid, Categoriemanager, CLM-er (op afroep), Beleidsadviseur (op afroep)	▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening; ▪ Structurele wijzigingen in klantvraag; ▪ KPI Rapportages (CLM); ▪ Structurele klachten; ▪ Eventueel aanvullende contract specifieke onderwerpen.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Samenwerkings-overleg	Geen vaste frequentie, afhankelijk van behoefte	Beleidsadviseur, Projectleider, Facilitair Manager, Categoriemanager (op afroep) en CLM-er (op afroep) <naam functie>	▪ MVOI gerelateerde vraagstukken (bijv. Vanuit gunningscriterium of KPI's); ▪ Leveranciers gerelateerde vraagstukken in het kader van ketensamenwerking; ▪ Eventueel aanvullende contract specifieke onderwerpen uitgevoerd in samenwerking met andere leveranciers.

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 nazorg	Per kwartaal
	KPI 4	Tijdigheid detailtekeningen	Per kwartaal
Klanten	KPI 5	Klanttevredenheid	Per kwartaal
MVOI	KPI 6	SROI	Per half jaar
	KPI 7	Rapporteren CO2-uitstoot	Per jaar
	KPI 8	Verbetervoorstellen minimaliseren afval en gebruik primaire grondstoffen, hergebruik en maximaliseren levensduur product	Per jaar

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

3.1.1 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	KPI 1 Tijdigheid Offertes
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid Offertes
Definitie	Doorlooptijd van de aanvraag van Offertes
Meetmethodiek	Opleveren van een overzicht van aanvraagdatum Offertes en datum daadwerkelijke ontvangstdatum eerste complete Offerte, inclusief inmeten. Opdrachtnemer verstrekt Opdrachtgever binnen vijftien (15) werkdagen na aanvraag de eerste complete Offerte, inclusief inmeten.
Norm (waarde)	Alle Offertes zijn binnen vijftien (15) werkdagen aangeleverd. - Opdrachtnemer heeft alle eerste Offertes compleet en binnen vijftien (15) werkdagen aangeleverd = behaald - Opdrachtnemer heeft niet alle Offertes compleet en binnen vijftien (15) werkdagen aangeleverd = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer voor het <u>tijdig en compleet aanleveren</u> van de Offerte en Opdrachtgever voor het <u>compleet aanleveren</u> van de offerteaanvraag
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	KPI 2 Tijdigheid leveren
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid leveren
Definitie	1. Voor opdrachten vanuit <u>Huisvesting</u>: Het leveren van geoffreerde producten en diensten volgens de termijn die bij opdracht is afgesproken met de contactpersoon van UWV en schriftelijk is vastgelegd. 2. Voor opdrachten vanuit <u>Facilitair</u>: Het leveren van geoffreerde producten en diensten binnen maximaal vijf (5) weken van datum aanvraag tot datum uitvoering. 3. Voor Opdrachten voor reparatie- en vervangingswerkzaamheden: Het uitvoeren van reparatie- en vervangingswerkzaamheden binnen een termijn van vijftien (15) werkdagen.
Meetmethodiek	Opleveren van een overzicht van datum opdracht en de termijn van levering die met de contactpersoon van UWV afgesproken is en de datum van daadwerkelijke levering.
Norm (waarde)	Opdrachtnemer heeft alle leveringen binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd = behaald Opdrachtnemer heeft niet alle leveringen binnen de afgesproken levertermijn opgeleverd = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer voor vastleggen levertermijn en het tijdig leveren
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	KPI 3 Tijdigheid nazorg
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 tien (10) werkdagen na oplevering van het product of project.
Norm (waarde)	Alle nazorg van levering dienst/product is binnen maximaal tien (10) werkdagen afgehandeld. In overleg met, en na expliciete (schriftelijke) toestemming van UWV, kunnen op projectbasis afwijkende termijnen worden afgesproken. In de rapportage dient de reden van de afwijkende termijn gerapporteerd te worden. Opdrachtnemer heeft alle nazorgpunten binnen de afgesproken termijn afgehandeld = behaald Opdrachtnemer heeft niet alle nazorgpunten binnen de afgesproken termijn afgehandeld = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	KPI 4 Tijdigheid detailtekeningen
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid aanleveren detailtekeningen
Definitie	Het vervaardigen van detailtekeningen op basis van renvooi (aanpassingen op bestaande tekeningen en/of nieuwe tekeningen) op DWG en PDF. De doorlooptijd voor het aanleveren van detailtekeningen op DWG en PDF is binnen tien (10) werkdagen. Opdrachtgever geeft binnen tien (10) werkdagen eventuele op- en aanmerkingen op de detailtekeningen door aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer verstrekt de gecorrigeerde detailtekeningen binnen vijf (5) werkdagen (na reactie UWV) aan.
Meetmethodiek	Opleveren van een overzicht met datum opdracht vervaardigen detailtekening, datum aanleveren 1e detailtekening, datum aanmerkingen Opdrachtgever en datum aanleveren gecorrigeerde detailtekening.
Norm (waarde)	Opdrachtnemer heeft alle detailtekeningen binnen de afgesproken termijn opgeleverd = behaald Opdrachtnemer heeft niet alle detailtekeningen binnen de afgesproken termijn opgeleverd = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

3.1.2 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	KPI 5 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 vier (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 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 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 de hierboven genoemde disciplines 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
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

3.1.3 KPI'S - MVOI

Hoofdgroep	KPI 6 SROI
Kritische Prestatie Indicator	SROI
Definitie	Opdrachtgever realiseert social return door minimaal X % of hoger van de totale (gerealiseerde) omzet per jaar (excl. BTW) hiervoor in te zetten. NB: in het eerste jaar wordt gestart met een social return op basis van de geraamde opdrachtwaarde (social return verplichting). Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet over dat 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)	X% van de totaal (gerealiseerde) omzet (excl. BTW) voor het komende jaar, gecorrigeerd voor aanpassingen in de social returnverplichting van het vorige jaar (zie uitleg onder "Definitie"). X% of hoger = behaald Lager dan X% = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per jaar

Hoofdgroep	KPI 7 CO2 uitstoot
Kritische Prestatie Indicator	Rapporteren CO2-uitstoot.
Definitie	Opdrachtnemer rapporteert CO2-uitstoot.

Meetmethodiek	Vanaf het tweede (2e) contractjaar rapporteert Opdrachtnemer jaarlijks over haar CO2 voetafdruk van het voorgaande jaar, gerelateerd aan deze Opdracht. In de managementrapportage wordt inzicht gegeven in de uitstoot van CO2, de factoren die dit beïnvloeden, de ontwikkeling ten opzichte van voorgaande perioden en de maatregelen die worden genomen om deze CO2 uitstoot te minimaliseren.
Norm (waarde)	<<inhoud rapportage gezamenlijk bepalen na gunning zoals vermeld in beantwoording van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2: Circulariteit, en CO2-reductie binnen de dienstverlening met behulp van de R-ladder> Rapportage ingediend = behaald Rapportage niet ingediend = niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	1x per jaar

Hoofdgroep	KPI 8 minimaliseren afval en gebruik primaire grondstoffen
Kritische Prestatie Indicator	Verbetervoorstellen voor het minimaliseren van afval en gebruik van primaire grondstoffen, het hergebruiken van materialen en onderdelen, en het maximaliseren van de levensduur van het product zoals vermeld in beantwoording van Sub-Gunningscriterium kwaliteit 2: Circulariteit.
Definitie	Opdrachtnemer stelt het minimaliseren van afval en gebruik van primaire grondstoffen, het hergebruiken van materialen en onderdelen, en het maximaliseren van de levensduur van het product op de agenda van het kwartaaloverleg en dient hierover te rapporteren in de managementrapportage. Opdrachtnemer dient eens per jaar met voorstellen te komen hoe dit verbruik verminderd kan worden.
Meetmethodiek	Per jaar
Norm (waarde)	Verbetervoorstellen worden vooraf in samenspraak tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald. De resultaten worden vastgelegd door Opdrachtnemer. <<gezamenlijk bepalen na gunning>> 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

De resultaten van de KPI's dient u op te nemen in de managementrapportage, zoals hieronder in paragraaf 3.2 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, PowerPoint of een dashboard van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst op te leveren. Bij een dashboard is een door Opdrachtnemer vormgegeven digitale (one-page, grafische informatie in dashboard-weergave. 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:

- Totaal in omzet afgenomen producten ten aanzien van projecten;
- Totaal in omzet afgenomen producten ten aanzien van aanvragen vanuit Facilitair;
- Overzicht (per opdracht) kosten meerwerk naast geoffreerde bedragen incl. reden meerwerk kosten;
- Overzicht aantal service- en onderhoudsopdrachten;
- Overzicht van aanvraagdatum Offertes en datum daadwerkelijke ontvangstdatum eerste complete Offerte om zo de uitkomst van KPI 1: Tijdigheid offertes, paragraaf 3.1.1 te kunnen aantonen;
- Overzicht datum opdracht en de termijn van levering die met de contactpersoon van UWV is afgesproken en de datum van daadwerkelijke levering om zo de uitkomst van KPI 2: Tijdigheid levering, paragraaf 3.1.1 te kunnen aantonen;
- Overzicht datum opdracht nazorg en de datum afhandeling nazorg om zo de uitkomst van KPI 3: Tijdigheid nazorg, paragraaf 3.1.1. te kunnen aantonen;
- Overzicht datum opdracht vervaardigen detailtekening, datum aanleveren 1e detailtekening, datum aanmerkingen Opdrachtgever en datum aanleveren gecorrigeerde detailtekening om zo de uitkomst van KPI 4 Tijdigheid detailtekening, paragraaf 3.1.1 te kunnen aantonen;
- Overzicht klachten, voortgang van afhandeling van deze klachten en welke acties zijn ondernomen, ook om herhaling te voorkomen;
- Overzicht over de mate waarin grondstoffen in geleverde producten primair (voor het eerst gedolven) en secundair (hergebruikt) zijn;
- SROI rapportage naar aanleiding van Plan van Aanpak Bouwblokken methode;
- Overzicht trends en ontwikkelingen.

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

- Plan van Aanpak voor Social Return voor het komende contractjaar.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever via FMIS of via mail 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 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.	Projectleider, Facilitair Managers, Facilitair Service Medewerker, Service Center Facilitair

		<<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.	Beleidsmedewerker of Contract- en leveranciersmanager <<Functie Opdrachtnemer>>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Manager Beleid <<Functie Opdrachtnemer>>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

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

In onderstaand overzicht houdt de CLM-er bij of Opdrachtnemer in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

Kwartaal	1	2	3	4	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur		
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 nazorg						
KPI 4: Klanttevredenheid						
KPI 5: SROI						
KPI 6: Meting CO2-uitstoot						
KPI 7: Verbetervoorstellen minimaliseren afval en gebruik primaire grondstoffen, hergebruik en maximaliseren levensduur product						

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 beoogt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer minimaal het overeengekomen niveau van dienstverlening realiseert en dat u ook gestimuleerd wordt om het niveau te overtreffen.

Wanneer Opdrachtnemer twee of meer meetperiodes achtereen groen behaalt voor de desbetreffende KPI, gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer Opdrachtnemer drie of meer meetperiodes achtereen rood behaalt voor de desbetreffende KPI gaat de bijbehorende malus in.

4.3 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 staat los van de beoordeling van bonus/malus. 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, gaat de malus in werking zoals omschreven in hoofdstuk 4.1.

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 of het operationele overleg, overkoepelende zaken (zie 2.2).

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>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>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen