



SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
< Opdrachtnemer >

inzake

Vergaderen en Overnachten

Datum: 14-01-2026

Kenmerk: VK.2026.633

Versie: 0.9

Status: Concept



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 - Proces	6
3.1.2 KPI's – MVOI.....	7
3.2 Managementrapportage.....	8
3.3 Klachten en escalaties	9
4 Beoordeling dienstverlening	10
4.1 Beoordelingsmethodiek	10
4.2 Gevolgen niet behalen KPI's?	10
4.3 Verbeterplan	10
Begrippenlijst	12

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst met kenmerk <kenmerk/productgroep> 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 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 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

Help desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<in te vullen na gunning>
Telefoonnummer	<in te vullen na gunning>
E-mailadres	<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 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)	Per 2 weken (naar behoefte aan te passen)	<ul style="list-style-type: none"> (Gedelegeerde) contracteigenaar Contract- en Leveranciersmanager Inkoopadviseur Bureau Bestellen tot Betalen Medewerker Service Center FB 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kennismaking; ▪ Contractuele vragen; ▪ Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); ▪ Communicatie; ▪ Plan van aanpak bouwblokken; ▪ SROI-monitoringstool; ▪ SLA doornemen; ▪ Calamiteitenplan (PvE nr. voor nu 68); ▪ Acties/besluiten.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Operationeel overleg (dagelijkse gang van zaken)	Naar behoefte	Opdrachtgever <ul style="list-style-type: none"> Medewerker Service Center FB 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening; ▪ Klachten en storingen; ▪ (Bestel)Processen.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
	Per kwartaal	Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapportages;

Tactisch overleg (voortgang contract)		<ul style="list-style-type: none"> • (Gedelegeerde) contracteigenaar • Contract- en Leveranciersmanager 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ KPI rapportages (CLM); ▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Klachten; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ MVO-Gedragscode; ▪ Financien.
		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
Proces	KPI 1	Managamentrapportage	Per kwartaal
MVOI	KPI 2	Social Return On Investment	Per jaar
	KPI 3	Duurzaamheid	Per jaar

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

3.1.1 KPI'S - PROCES

Hoofdgroep	Proces
Kritische Prestatie Indicator	Managamentrapportage
Definitie	<p>Het periodiek en volgens afspraak opleveren van de managementrapportage aan UWV, volledig, tijdig en juist. De inhoudseisen en specificaties van de rapportage zijn vastgelegd in de SLA (zie 3.2 managementrapportage).</p> <p>De Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage aan die voldoet aan de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tijdigheid: de managementrapportage wordt binnen 10 werkdagen na afsluiting van het kwartaal beschikbaar gesteld aan UWV. - Volledigheid: alle informatie die conform de SLA vereist is, dient volledig te zijn aangeleverd. - Juistheid: de rapportage moet bij de eerste aanlevering correct en foutloos zijn.
Meetmethodiek	<p>De KPI wordt beoordeeld op basis van drie meetpunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tijdigheid: rapportage geleverd binnen 10 werkdagen na kwartaalafsluiting. 2. volledigheid: alle gevraagde onderdelen uit de SLA zijn aangeleverd. 3. Juistheid: rapportage bevat geen fouten en behoeft geen correcties.
Norm (waarde)	<p>De norm is 100%</p> <p>Groen = 100% prestatie op niveau. Rood = <99% signaal voor verbetermaatregelen.</p>
Verantwoordelijkheid	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig, volledig en juist aanleveren van de managementrapportage aan UWV.
KPI score bepaling	Per kwartaal

3.1.2 KPI'S – MVOI

Hoofdgroep	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
Kritische Prestatie Indicator	Social Return On Investment
Definitie	<p>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze gedurende de looptijd van het contract meewerkt aan de behoefte van UWV om maximaal in te zetten op Social Return binnen deze opdracht.</p> <p>Opdrachtnemer besteedt gedurende de looptijd van de Overeenkomst jaarlijks 5% van de gerealiseerde omzet aan boekingsfee (excl. BTW) aan Social Return, zoals beschreven in het Programma van Eisen en Bijlage 1, Bouwblokkenmethode.</p>
Meetmethodiek	<p>Opdrachtnemer registreert de bewijslast gedurende de looptijd van het contract in de social return monitoringtool.</p> <p>Opdrachtgever toetst ieder jaar of Opdrachtnemer ten minste 5% van de boekingsfee van de aanbesteding heeft aangewend voor social return, zoals beschreven in het aangeleverde plan van aanpak. Tijdens elk tactisch overleg wordt de inzet m.b.t. social return besproken.</p>
Norm (waarde)	<p>De norm is tenminste 5% (PvE nr.58).</p> <p>Groen: minimaal 5%: prestatie op niveau. Rood: 4,9% of lager: signaal voor verbetermaatregelen.</p>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	Per jaar

Hoofdgroep	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
Kritische Prestatie Indicator	Duurzaamheid
Definitie	<p>Opdrachtnemer biedt duurzame locaties/accomodaties in het aanbod in het platform.</p> <p>Bij aanvang van de Overeenkomst dient minimaal 50% van de aangeboden locaties/accomodaties in bezit zijn van minimaal 1 duurzaamheidscertificaat (PvE nr.58)</p> <p>De verhoging van 5% betreft een optelling. Dit betekent het volgende:</p> <p>Per 13-07-2027 = minimaal 55% Per 13-07-2028 = minimaal 60% Per 13-07-2029 = minimaal 65%</p>
Meetmethodiek	Opdrachtnemer levert een overzicht in de managementrapportage waaruit duidelijk wordt hoe invulling is gegeven aan het onderwerp in desbetreffende kwartaal.

Hoofdgroep	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
Norm (waarde)	De norm is 5% stijging per jaar van het gehele aangeboden locaties/accomodaties in het platform. Groen: minimaal 5%: prestatie op niveau. Rood: 4,9% of lager: signaal voor verbetermaatregelen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor bovengenoemde doelstellingen en update Opdrachtgever ieder kwartaal over de voortgang.
KPI score bepaling	Per jaar

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 MANAGEMENTRAPPORTAGE

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een digitale managementrapportage te verzorgen in de vorm van een Excelbestand aan de Contract- en Leveranciersmanager en de (gedelegeerde) Contracteigenaar van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst. Deze rapportage dient per kwartaal 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 afsluiting van het kwartaal en ook altijd aan het einde van de Raamovereenkomst. De managementrapportage bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Cumulatieve omzet, excl. btw (per Boeker, per divisie, per afdeling, per kostenplaats);
- Cumulatieve transactie fee, excl. btw;
- Cumulatieve kostensplitsing (hotelkamer, vergaderruimte, vergaderdiensten, catering, faciliteiten, apparatuur);
- Aantal personen bij een bijeenkomst en/of hotelovernachting;
- Totaal aantal boekingen (gesplitst voor Vergaderen en Overnachten)
- Gerealiseerde besparingen op annuleringsvoorwaarden (totalen en cumulatief per Boeker en afdeling);
- Totaal aantal no shows en kosten no shows;
- Totaal aantal annuleringen en annuleringskosten cumulatief en per Boeker, per divisie, per afdeling en kostenplaats voor en na acceptatie van offerte;
- Totaal aantal nieuwe klachten, afgehandelde klachten en nog openstaande klachten;
- Vergelijking met voorgaande jaren (bijvoorbeeld spend, annuleringen, annuleringskosten, no shows en besparingen);
- Percentage van de aantal (geboekte) duurzame vergader- en hotelaccommodaties; PvE nr. 58 en KPI 3.
- Duurzaamheid;
- KPI rapportage; (SLA)
- Terugblik en analyse van de dienstverlening over het afgelopen kwartaal;
- Trends en ontwikkelingen;
- Eventuele aanvullende verzoeken door de Opdrachtgever.

Gedurende de looptijd van het contract stemmen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samen af over de optimalisatie en eventuele aanpassing van de onderwerpen en informatie in de managementrapportage.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

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 24 uur bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 3 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 3 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van redenen aan het Service Center FB 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.	Medewerker Service Center FB (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 5 werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Contract- en Leveranciersmanager (UWV) <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	(Gedelegeerd) Contracteigenaar (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 onderstaand overzicht houdt de Contract- en Leveranciersmanager bij of Opdrachtnemer in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

Per Kwartaal	1	2	3	4	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur		
KPI 1: Managementrapportage					UWV als referent kunnen opgeven;	UWV niet als referent kunnen opgeven;
KPI 2: Social Return On Investment						
KPI 3: Duurzaamheid						
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 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 u op alle KPI's in twee meetperiodes achtereen een groen behaalt gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer u op één van de KPI's in twee meetperiodes achtereen rood behaalt wordt de bijbehorende malus opgelegd.

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 10 werkdagen 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 4.2.

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.

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