

BIJLAGE 7 - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Bij Overeenkomst met kenmerk RLA.2026.0831

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

< Opdrachtnemer >

Inzake

Strategisch en tactisch advies Perceel 1/2/3

Datum: 26 februari 2026

Kenmerk: RLA.2026.0831

Versie: 1.0

Status: Definitief



<Logo Opdrachtnemer>

Versiebeheer

Versie	Datum	Auteur	Wijzigingen
1.0	26 februari 2026	UWV	Definitieve versie voor publicatie op TenderNed

1	INHOUD	
1	Algemeen	4
1.1	Context	4
1.2	Begrippen	4
1.3	Looptijd SLA	4
1.4	Versiebeheer SLA	4
2	Samenwerking en Communicatie	5
2.1	Samenwerking	5
2.2	Contactgegevens	5
2.3	Overlegstructuur	6
3	Afspraken	8
3.1	KPI's	8
3.1.1	Kwaliteit	9
3.1.2	Deskundigheid	10
3.1.3	Stakeholdersmanagement	11
3.1.4	Kennisoverdracht & Borging	12
3.1.5	Rapportage	13
3.1.6	MVOI	14
3.2	ManagementRapportages	15
3.2.1	Contract- en Uitvoeringsrapportage	15
3.2.2	Governance- en voortgangsrapportage	15
3.3	Indienen van Klachten	16
3.4	Escalatieprocedure	17
4	Beoordeling dienstverlening	18
4.1	Beoordelingsmethodiek	18
4.2	Gevolgen wel/niet behalen KPI's?	18
4.3	Verbeterplan	19
	Begrippenlijst	20

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Overeenkomst met kenmerk RLA.2026.0831 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 Overeenkomst. Indien nadere overeenkomsten onder de Overeenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot de einddatum van de laatste Nadere opdracht onder de Overeenkomst.

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/strategisch 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
0.1	24 februari 2026	UWV	Concept

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 SAMENWERKING

Onder samenwerking binnen deze SLA verstaan we het partnerschap tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, dat gericht is op optimale uitvoering van de Diensten. Het partnerschap kenmerkt zich door de volgende kernpunten:

1. Proactieve uitvoering: de dienstverlening wordt conform afgesproken SLA-niveau uitgevoerd en benut het verbeterpotentieel van iedere Nadere opdracht optimaal;
2. Transparante communicatie: beide partijen informeren elkaar tijdig en volledig over relevante ontwikkelingen binnen en buiten de organisaties die de dienstverlening of specifieke opdrachten op korte en lange termijn kunnen beïnvloeden;
3. Alle benodigde managementinformatie wordt altijd tijdig, juist en compleet gedeeld, afgestemd op de rapportageformats en KPI-verplichtingen per perceel;
4. Opdracht evaluatie: Na afronding van elke strategische adviesopdracht evalueren beide partijen de Nadere opdracht via een evaluatieformulier, met aandacht voor de perceel specifieke resultaten, leerpunten en verbeteracties.

Deze samenwerking vormt de basis voor een duurzame en effectieve uitvoering van de strategische adviesdiensten, waarbij de focus ligt op kwaliteit, governance en bestuurlijke impact.

2.2 CONTACTGEGEVENS

De contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersonen Opdrachtgever
Contract- en leveranciersmanager
Categoriemanager
Adviseur Organisatieontwikkeling HRM
MVOI adviseur

Contactpersonen namens Opdrachtnemer zijn:

Contactpersonen Opdrachtnemer
<Functie>

2.3 OVERLEGSTRUCTUUR

Strategisch niveau:

- Doel: afstemmen over de werking en uitvoering van de Overeenkomst, inclusief bestuurlijke risico's en strategische prioriteiten;
- Frequentie en vorm (ronde tafelgesprekken/bestuurlijke agenda) verschillen per situatie en worden afgestemd met de bestuurlijk Opdrachtgever;
- Indien er verslag wordt opgesteld, wordt dit door Opdrachtnemer, binnen vijf (5) Werkdagen gedeeld met de Opdrachtgever;
- Overleg tussen de contactpersonen van beide partijen vindt plaats zoals in onderstaande tabel is opgenomen.

Tactisch niveau:

- Doel: het bewaken en verbeteren van de kwaliteit en voortgang van de samenwerking op de middellange termijn en het gezamenlijke vormgeven aan de toekomstige ambities;
- Intensiteit en frequentie van het overleg worden bepaald door het aantal uitgevoerde Nadere opdrachten, afwijkingen in KPI's en ontwikkelingen in de organisatie;
- Verslaglegging: door Opdrachtnemer, binnen vijf (5) Werkdagen gedeeld met de Contract- en Leveranciersmanager van de Opdrachtgever;
- De Opdrachtgever behandelt de prestaties van de Opdrachtnemer, voortgang van opdrachten en eventuele verbeterpunten;
- Indien Opdrachtnemer een tactisch overleg noodzakelijk acht, kan dit bij de Contract- en Leveranciersmanager van de Opdrachtgever worden aangevraagd.

Operationeel niveau:

- Operationeel overleg vindt plaats tussen de contactpersonen van beide partijen;
- Doel: dagelijkse voortgang, afstemming en coördinatie van Nadere opdrachten binnen het perceel;
- Frequentie: zoals opgenomen in de planning zoals deze is opgenomen in de mini-competitie. (per project/opdrachtfase);
- Geen verslaglegging.

Alle overleggen vinden plaats op initiatief van Opdrachtgever.

Overleg tussen de contactpersonen van beide partijen vindt plaats zoals in onderstaande tabel is opgenomen.

<Logo Opdrachtnemer>

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)	Naar behoefte	Directeur HRM Hoofd organisatieontwikkeling HRM Adviseur Organisatieontwikkeling Contract- en leveranciersmanager Categoriemanager Bureau Bestellen tot Betalen Crediteuren FEZ Opdrachtnemer <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kennismaking; ▪ Contractdocumenten; ▪ Communicatie; ▪ Plan van aanpak bouwblokken; ▪ Aansluiting Opdrachtnemer op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); ▪ W.v.t.t.k.
Tactisch overleg (voortgang Overeenkomst)	Halfjaarlijks	Opdrachtgever Contract- en leveranciersmanager Adviseur Organisatieontwikkeling Opdrachtnemer <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluatie Overeenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Acties vanuit voorgaande overleggen; ▪ KPI-resultaten per perceel; ▪ Managementinformatie vanuit de Opdrachtnemer; ▪ MVO-gerelateerde zaken; ▪ Evaluatie van samenwerking en verbeteracties (issues); ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ Governance en compliance.
Strategisch overleg	1 x per jaar	Opdrachtgever Hoofd Organisatieontwikkeling HRM Adviseur Organisatieontwikkeling Contract- en leveranciersmanager Categoriemanager Opdrachtnemer <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarlijkse doelstellingen; ▪ Omtrent dienstverlening; ▪ Ontwikkelingen Opdrachtnemer; ▪ Trends en ontwikkelingen markt en welke impact heeft dat op UWV.
Strategisch overleg (bestuurlijk)	Op verzoek (minimaal 2 x per jaar)	Opdrachtgever Raad van Bestuur lid Clusterleiders/Selectiedirecteuren Adviseur Organisatieontwikkeling Contract- en leveranciersmanager Opdrachtnemer <naam functie>	RvB ronde tafel gesprekken: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Strategische ontwikkelingen; ▪ Strategische risico's en escalaties; ▪ Innovatie en transformatie; ▪ Thema sessies.

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. De KPI's worden gemonitord op kwartaalbasis en halfjaarlijks formeel beoordeeld. Jaarlijks vindt een integrale evaluatie plaats.

Hoofdgroep	Nr.	KPI	Frequentie meting
Kwaliteit	KPI 1	Besluitskwaliteit	Halfjaarlijks
Deskundigheid	KPI 2	Professionaliteit & Onderbouwing	Halfjaarlijks
Stakeholdersmanagement	KPI 3	Stakeholderintegratie	Halfjaarlijks
Kennisoverdracht & Borging	KPI 4	Organisatorische Borging & Zelfredzaamheid OBZ)	Halfjaarlijks
Rapportage	KPI 5	Sturing & Transparantie	Halfjaarlijks
MVOI	KPI 6	Social Return On Investment	Halfjaarlijks

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

3.1.1 KWALITEIT

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator 1.	Besluitskwaliteit
Definitie	De mate waarin adviezen leiden tot navolgbare en expliciet onderbouwde bestuurlijke keuzes. Adviezen maken alternatieven, consequenties en risico's inzichtelijk en zijn zodanig opgesteld dat zij bestuurlijke besluitvorming expliciet ondersteunen.
Meetmethodiek	Halfjaarlijkse review op steekproef adviezen in governance overleg: Minimaal 3 adviezen (of alle adviezen indien minder dan 3) en per desbetreffende advies volgt onderstaande beoordeling. 0 punt = informerend; 1 punt = richtinggevend; 2 punten = besluitondersteunend; 3 punten = direct besluitvormend.
Norm (waarde)	De score ziet op de kwaliteit van het advies en de mate waarin dit geschikt is voor besluitvorming, ongeacht of daadwerkelijk een besluit wordt genomen. $\geq 2,4$ = Groen $> 2,0 - 2,39$ = Oranje $< 2,0$ = Rood Vervolgens wordt de gemiddelde score van de beoordeelde adviezen berekend en volgens bovenstaand overzicht gekwalificeerd. Voorbeeld: <ul style="list-style-type: none"> Advies 1 = 3 punten Advies 2 = 2 punten Advies 3 = 3 punten Berekening: $(3+2+3)/3 = 2,67$ = Groen, de KPI is Groen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer zorgt voor expliciete formulering van alternatieven, consequenties en beslispunten. Levert onderbouwing geschikt voor bestuurlijke besluitvorming. Draagt zorg voor duidelijke besluitnotitie of beslispagina. Opdrachtgever agendeert het advies indien relevant voor besluitvorming, geeft terugkoppeling over bestuurlijke benutting en borgt dat besluitsstatus wordt vastgelegd.
KPI-score bepaling	Halfjaarlijks

3.1.2 DESKUNDIGHEID

Hoofdgroep	Deskundigheid
Kritische Prestatie Indicator 2.	Professionaliteit & Onderbouwing
Definitie	De mate waarin adviezen professioneel, transparant en toetsbaar zijn onderbouwd, inclusief explicitering van aannames, scenario's, risico's en navolgbare redenering.
Meetmethodiek	<p>Per advies wordt een review uitgevoerd op vier criteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aannames expliciet; Scenario's uitgewerkt; Onzekerheden benoemd; Redenering navolgbaar. <p>Score: 0–3 per criterium max. 12 punten totaal. 0 = onvoldoende: Onderbouwing ontbreekt grotendeels of is niet navolgbaar. Aannames, risico's of afwegingen zijn niet expliciet gemaakt. 1 = beperkt: Onderbouwing is deels aanwezig, maar mist diepgang, structuur of explicitering van aannames en risico's. Redenering is beperkt toetsbaar. 2 = voldoende: Onderbouwing is logisch en navolgbaar. Aannames en belangrijkste risico's zijn benoemd. Advies is professioneel opgebouwd en toetsbaar. 3 = goed/uitstekend: Onderbouwing is volledig, transparant en strategisch scherp. Aannames, scenario's en risico's zijn expliciet en afgewogen. Redenering is consistent, navolgbaar en bestuurlijk overtuigend.</p>
Norm (waarde)	<p>Advies voldoet aan professionele standaard:</p> <ul style="list-style-type: none"> Score ≥ 9 van 12 punten = Groen Geen enkel criterium lager dan 2 <p>Advies is inhoudelijk bruikbaar, maar verbetering vereist. Wordt besproken in tactisch overleg en voorzien van verbetermaatregel.</p> <ul style="list-style-type: none"> Score 7–8 punten = Oranje Eén criterium scoort lager dan 2 <p>Advies voldoet niet aan de professionele onderbouwingseisen. Herstelactie vereist binnen afgesproken termijn.</p> <ul style="list-style-type: none"> Score ≤ 6 punten = Rood Geen enkel criterium lager dan 2 <p>Vervolgens wordt de gemiddelde score van de beoordeelde adviezen berekend en gekwalificeerd volgens het onderstaande overzicht:</p> <ul style="list-style-type: none"> Score ≥ 9 van 12 punten = Groen Score 7–8 punten = Oranje Score ≤ 6 punten = Rood <p>Voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> Advies 1 = 11 punten Advies 2 = 8 punten Advies 3 = 9 punten <p>Berekening: $(11+8+9)/3 = 9,33$ = Groen, KPI is Groen.</p>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer: inhoud Opdrachtgever: kaders/context
KPI-score bepaling	Halfjaarlijks

3.1.3 STAKEHOLDERSMANAGEMENT

Hoofdgroep	Stakeholdersmanagement
Kritische Prestatie Indicator 3.	Stakeholderintegratie
Definitie	De mate waarin relevante interne en/of externe stakeholders aantoonbaar zijn betrokken en hun belangen zichtbaar zijn meegewogen in het advies. Adviezen tonen expliciet welke stakeholders zijn betrokken, welke belangen zijn geïnventariseerd en hoe deze belangen zijn afgewogen in de voorgestelde oplossingsrichting.
Meetmethodiek	<p>Review per advies op de onderstaande criteria:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Juiste partijen betrokken (op basis van vooraf vastgestelde arena) (geïnventariseerd en gedocumenteerd); 2. Belangen zichtbaar; 3. Consequenties benoemd (impact van de oplossing voor stakeholders). <p>Per criterium wordt als volgt beoordeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 = aantoonbaar aanwezig ▪ 0 = niet aantoonbaar aanwezig <p>Maximale score per advies = 3 punten. Een advies is conform norm bij een score ≥ 2.</p>
Norm (waarde)	<p>Hoeveel adviezen er voldoen aan de norm (score ≥ 2), hoeveel niet en of een advies 0 punten heeft gescoord leidt tot de volgende beoordeling:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Groen: Alle uitgebrachte adviezen voldoen aan de norm. ▪ Oranje: Maximaal 1 advies voldoet niet aan de norm. ▪ Rood: 2 of meer adviezen voldoen niet aan de norm óf een advies scoort 0 punten. <p>Voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Advies 1 = 3 punten (alle criteria aanwezig) conform norm. ▪ Advies 2 = 2 punten (1. juiste partijen en 2. belangen aanwezig, 3. consequenties ontbreekt) conform norm. <p>Berekening: alle (2 van de 2) adviezen zijn conform norm, de KPI is Groen.</p>
Verantwoordelijkheid	<p>Opdrachtnemer: Organiseert en faciliteert het proces, legt vast welke partijen zijn betrokken, verwerkt belangen en impact expliciet in het advies.</p> <p>Opdrachtgever: Bepaalt de bestuurlijke arena, benoemt verplicht te betrekken stakeholders en faciliteert toegang tot sleutelpersonen.</p> <p>Gezamenlijk: Reflecteren op mate van integratie tijdens de halfjaarlijkse evaluatie.</p>
KPI-score bepaling	Halfjaarlijks

3.1.4 KENNISOVERDRACHT & BORGING

Hoofdgroep	Kennisoverdracht & Borging
Kritische Prestatie Indicator 4.	Organisatorische Borging & Zelfredzaamheid (OBZ)
Definitie	<p>Mate waarin de adviezen en governance interventies leiden tot aantoonbaar zelfstandig handelen door UWV zonder inzet van de Opdrachtnemer.</p> <p>De onderstaande OBZ-criteria meten in hoeverre het advies resulteert in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toepasbare werkwijze en kaders ▪ Interne beheersing ▪ Herhaalbare toepassingen zonder Opdrachtnemer
Meetmethodiek	<p>Score 0–3 betekent concreet:</p> <p>0 = persoonsafhankelijk: nog niet overgedragen</p> <p>1 = toegepast met ondersteuning: gedeeltelijk overgedragen</p> <p>2 = zelfstandig toepasbaar: volledig overgedragen</p> <p>3 = verankerd vermogen: hergebruikt door UWV en lerende aanpak voor intern verdere ontwikkeling (trainde trainer, eigen varianten, uitbreiding andere domeinen).</p> <p>Meetmoment halfjaarlijks na afronding van de adviezen en dit wordt per afgerond advies door middel van OBZ-criteria beoordeeld.</p>
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Groen: $\geq 2,3$ = UWV kan zelfstandig werken ▪ Oranje: $2,0-2,3$ = UWV heeft kleine bijsturing nodig ▪ Rood: $< 2,0$ = UWV nog afhankelijk van Opdrachtnemer <p>Vervolgens wordt de gemiddelde score van de beoordeelde adviezen berekend en volgens bovenstaande overzicht gekwalificeerd.</p> <p>Voorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Advies 1 = 2 punten ▪ Advies 2 = 3 punten ▪ Advies 3 = 3 punten <p>Berekening: $(2+3+3)/3 = 2,67$ = Groen, de KPI is Groen.</p>
Verantwoordelijkheid	<p>Opdrachtnemer ontwerpt overdraagbare adviezen, werkwijzen en kaders.</p> <p>Opdrachtgever toepassen, evalueren en borging in interne processen.</p>
KPI-score bepaling	Halfjaarlijks

3.1.5 RAPPORTAGE

Hoofdgroep	Rapportage
Kritische Prestatie Indicator 5.	Sturing & Transparantie
Definitie	<p>Het periodiek, tijdig, volledig en juist opleveren van de overeengekomen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contract- en uitvoeringsrapportage (Excel) 2. Governance- en voortgangsrapportage (PowerPoint) <p>Zoals gespecificeerd in paragraaf 3.2.1 en 3.2.2 van de SLA.</p> <p>De rapportages bieden inzicht in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voortgang; ▪ Financiële realisatie; ▪ Klachten en escalaties; ▪ Risico's en afwijkingen; ▪ En benodigde bestuurlijke keuzes, zodat deze gebruikt kunnen worden voor contractbewaking en governance bijsturing.
Meetmethodiek	<p>De KPI wordt beoordeeld op basis van vier meetpunten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tijdigheid: de rapportage wordt uiterlijk vijf (5) Werkdagen na afloop van de betreffende periode aangeleverd; 2. Volledigheid: alle verplichte onderdelen conform SLA zijn aangeleverd; 3. Juistheid: rapportage bevat geen fouten en behoeft geen heraanlevering; 4. Governance inhoud (alleen voor voortgangsrapportage). <p>Deze rapportage bevat expliciet:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voortgang per Nadere opdracht (planning vs realisatie), ▪ Risico's en afwijkingen, ▪ En benoemde besluit- of bijsturingspunten.
Norm (waarde)	<p>Groen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Score 4/4 ▪ Geen overschrijding van aanlevertermijn <p>Oranje:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Score 3/4 ▪ Of éénmalige termijnoverschrijding ≤ vijf (5) Werkdagen <p>Rood:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Score ≤ 2 ▪ Of heraanlevering noodzakelijk wegens fouten. ▪ Of structureel te laat (meer dan 1x per halfjaar).
Verantwoordelijkheid	<p>Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tijdige en correcte oplevering; ▪ Zorgt voor juiste data; ▪ Borgt interne kwaliteitscontrole voorafgaand aan verzending; ▪ Zorgt dat governance-rapportage bestuurlijk bruikbaar is. <p>Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toetst op volledigheid en juistheid; ▪ Signaleert afwijkingen binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst; ▪ Gebruikt rapportage voor governance bijsturing.
KPI-score bepaling	Halfjaarlijks

3.1.6 MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator 6.	Social Return On Investment
Definitie	<p>Opdrachtnemer draagt gedurende de looptijd van de Overeenkomst aantoonbaar bij aan maatschappelijke waardecreatie (MVOI). Dit omvat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realisatie van Social Return conform de 5%-verplichting; <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opdrachtnemer besteedt jaarlijks minimaal 5% van de gerealiseerde omzet (excl. BTW) aan Social Return, conform het Programma van Eisen en de Bouwblokkenmethode. 2. Uitvoering van een Plan van Aanpak MVOI; <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opdrachtnemer levert binnen drie maanden na contractstart een Plan van Aanpak MVOI aan en rapporteert halfjaarlijks over de voortgang. 3. Aantoonbare voortgang op het Charter Diversiteit. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Opdrachtnemer heeft Charter Diversiteit ondertekend of iets vergelijkbaars (conform eis M.3), toont Opdrachtnemer uiterlijk één jaar na ondertekening aantoonbare voortgang aan op de daarin opgenomen doelstellingen.
Meetmethodiek	<p>Halfjaarlijkse toetsing op basis van:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realisatie Social Return (registratie in monitoringssysteem); ▪ Uitvoering conform Plan van Aanpak MVOI; ▪ Aantoonbare voortgang Charter Diversiteit.
Norm (waarde)	<p>De norm is tenminste 5% (PvE nr. M.1):</p> <p>Groen =</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Social Return \geq 5%; 2. Plan van Aanpak MVOI uitgevoerd; 3. Aantoonbare voortgang op het Charter Diversiteit; <p>Oranje=</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Social Return 3-5%; 2. Plan van Aanpak MVOI wordt uitgevoerd, maar loopt vertraging op; 3. Voortgang Charter Diversiteit is beperkt, actieplan voor herstel is vereist. <p>Rood =</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Social Return $<$ 3%; 2. Geen of onvoldoende uitvoering van het Plan van Aanpak MVOI; 3. Er is geen enkel bewijslast voor activiteiten m.b.t. het Charter Diversiteit één jaar na ondertekening.
Verantwoordelijkheid	<p>Opdrachtnemer: realisatie, uitvoering en bewijslast.</p> <p>Opdrachtgever: toetsing op tijdigheid, juistheid en volledigheid.</p>
KPI-score bepaling	Halfjaarlijks

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 MANAGEMENTRAPPORTAGES

De managementrapportages wordt halfjaarlijks opgesteld over de kalenderperiodes 1 januari tot en met 30 juni en 1 juli tot en met 31 december. Indien de Overeenkomst gedurende een kalenderhalfjaar ingaat, omvat de eerste rapportage de periode vanaf ingangsdatum tot het einde van het betreffende kalenderhalfjaar. De rapportage wordt uiterlijk tien (10) Werkdagen na afloop van de betreffende periode per e-mail aan Contract- en leveranciersmanager aangeleverd.

3.2.1 CONTRACT- EN UITVOERINGSRAPPORTAGE

Opdrachtnemer levert halfjaarlijks een Excel-rapportage aan met overzicht van opdrachten, financiële realisatie, klachten, escalaties en KPI-scores conform Bijlage SLA-1 Managementrapportage leeg format 2026.

Deze rapportage is gericht op contractbewaking, administratieve controle en compliance.

I) Informatie met betrekking tot opdrachten:

- Een inkoopordernummer;
- Het inkoopordernummer van hoofdopdracht indien uitbreiding;
- Of de Nadere opdracht een “hoofdopdracht” of een “uitbreiding” betreft;
- Of de Nadere opdracht een “resultaatverplichting” of “inspanningsverplichting” betreft;
- Perceel;
- Betreffende adviesgebied;
- Naam opdrachtgever binnen UWV (1ste of 2de echelon);
- Divisie;
- Titel Offerte;
- Offertebedrag exclusief BTW;
- Daadwerkelijk gefactureerd bedrag exclusief BTW;
- Opdrachtstatus (“lopend” of “afgerond”);
- Jaartal van afronding Nadere opdracht;
- Social Return uitgevoerd (“ja” of “nee”).

II) Informatie met betrekking tot Nadere opdrachten:

- Aantal uitgebrachte Offertes;
- Aantal gegunde Nadere opdrachten;

III) Informatie met betrekking tot klachten:

- Omschrijving klacht;
- Betreffende Inkoopordernummer;
- Oplossing van de klacht.

IV Informatie met betrekking tot escalaties:

- Omschrijving escalatie;
- Oplossing van de escalatie.

V KPI's

- Beoordeling van de KPI's (“Groen” “Oranje” of “Rood”).

3.2.2 GOVERNANCE- EN VOORTGANGSRAPPORTAGE

Indien sprake is van lopende Nadere opdrachten levert Opdrachtnemer een inhoudelijke voortgangsrapportage halfjaarlijks aan ten behoeve van tactisch/strategisch overleg.

Deze rapportage bevat een analyse van voortgang, risico's, afwijkingen, organisatie-impact en benodigde keuzes en is gericht op bestuurlijke sturing en bijsturing.

Kenmerken:

- Format: beknopt (PowerPoint of max. 4 pagina's);
- Toelichting mondeling in overleg;
- Geen puur administratief overzicht, maar duiding.

Inhoud:

1. Voortgang van alle opdrachten:
 - Doel en fase;
 - Planning vs. realisatie;
 - Stoplicht voortgang.
2. Inhoudelijke risico's & afwijkingen t.o.v. planning/scope:
 - Scopewijzigingen;
 - Capaciteitsrisico's;
 - Bestuurlijke gevoeligheden;
 - Afhankelijkheden.
3. Benodigde keuzes/besluitpunten:
 - Wat vraagt richting of besluit?
 - Wat zijn de scenario's?
4. KPI-duiding:
 - Niet alleen groen/oranje/rood, maar analyse waarom.
5. Organisatorische Borging & Zelfredzaamheid (OBZ):
 - Overdraagbaarheid;
 - Borging.

3.3 INDIENEN VAN KLACHTEN

3.3.1 Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer:

- Algemene klachten over de dienstverlening van de Opdrachtnemer worden door medewerkers van de Opdrachtgever gemeld bij de Contract- en Leveranciersmanager van UWV;
- Klachten die betrekking hebben op een specifieke Nadere opdracht worden door de Opdrachtgever gemeld bij de contactpersoon van de Opdrachtnemer die eindverantwoordelijk is voor de betreffende Nadere opdracht;
- Indien de klacht betrekking heeft op de eindverantwoordelijke persoon van de Opdrachtnemer, wordt de klacht gemeld bij de Contract- en Leveranciersmanager van UWV, die deze verder afhandelt met het management van de Opdrachtnemer.

3.3.2 Klachten over de dienstverlening van de Opdrachtgever:

- Indien de Opdrachtnemer een klacht heeft over medewerkers van de Opdrachtgever of over het opdrachtgeverschap, kan deze klacht worden gemeld bij de Opdrachtgever;
- Indien de klacht betrekking heeft op de Opdrachtgever zelf, wordt de klacht gemeld bij de Contract- en Leveranciersmanager van UWV.

3.3.3 Behandeling van klachten:

De Opdrachtnemer bevestigt binnen één (1) Werkdag per e-mail de ontvangst van de klacht.

Binnen drie (3) Werkdagen ontvangt de Opdrachtgever een inhoudelijke reactie met:

- De aard en oorzaak van de klacht;
- De voorgestelde oplossingsrichting;
- De termijn waarbinnen de klacht wordt opgelost.

De Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige en voortvarende afhandeling van de klacht.

3.3.4 Vastlegging en rapportage:

- Alle gemelde klachten worden door de Opdrachtnemer geregistreerd.
- Klachten en de bijbehorende corrigerende en preventieve maatregelen worden opgenomen in de kwartaal managementrapportage, inclusief:
 - Status;
 - Genomen acties;
 - Resterende risico's;
 - Eventuele structurele verbetermaatregelen.

3.4 ESCALATIEPROCEDURE

Indien de klachtenprocedure niet leidt tot een oplossing van de klacht, dan treedt onderstaande escalatieprocedure in werking.

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Operationeel	Bespreking tussen de contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer gericht op directe oplossing.	Opdrachtgever (gedelegeerd) <Functie Opdrachtnemer>
Tactisch	Indien geen oplossing wordt bereikt, wordt de klacht besproken in het tactisch overleg tussen de Contract- en Leveranciersmanager van UWV en de verantwoordelijke Accountmanager van de Opdrachtnemer.	Contract- en Leveranciersmanager UWV <Functie Opdrachtnemer>
Strategisch (bestuurlijk)	Indien ook op tactisch niveau geen oplossing wordt bereikt, wordt de klacht geëscaleerd naar het strategisch overleg op directie- of bestuursniveau, waar een besluit wordt genomen over vervolgstappen.	Directeur/RvB lid <Functie Opdrachtnemer>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden halfjaarlijks beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden tijdens het tactisch/strategisch 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.

Halfjaarlijks	1/1	1/2	2/1	2/2 etc	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur	Kleur	Kleur		
KPI 1: Besluitskwaliteit					Opdrachtnemer mag UWV als referent opvoeren voor vergelijkbare strategische adviesdiensten, na voorafgaande schriftelijke afstemming.	Opdrachtnemer is gedurende de daaropvolgende meetperiode niet gerechtigd UWV als referent te gebruiken. & Er wordt geëscaleerd op Strategisch overleg.
KPI 2: Professionaliteit & Onderbouwing						
KPI 3: Stakeholderintegratie						
KPI 4: Organisatie Borging & Zelfredzaamheid (OBZ)						
KPI 5: Sturing & Transparantie						
KPI 6: Social Return On Investment						

Toelichting kleur:

Groen= Opdrachtnemer voldoet aan de vastgestelde norm voor de betreffende KPI.

Oranje= Opdrachtnemer voldoet gedeeltelijk aan de norm of wijkt beperkt af van de vastgestelde norm. Verbetermaatregelen worden besproken in het eerstvolgende overleg.

Rood= Opdrachtnemer voldoet niet aan de vastgestelde norm voor de betreffende KPI. Correctieve maatregelen zijn vereist.

4.2 GEVOLGEN WEL/NIET BEHALEN KPI'S?

Met de bonus-/malusregeling beoogt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer minimaal het overeengekomen niveau van dienstverlening realiseert en wordt gestimuleerd dit niveau structureel te overtreffen.

Opdrachtnemer komt in aanmerking voor de bonus indien:

- Gedurende twee opeenvolgende meetperiodes;
- Voor alle van toepassing zijnde KPI's;
- De beoordeling groen is.

Oranje:

- Indien één of meer KPI's oranje scoren, wordt de bonus niet toegekend;
- Er worden verbeterafspraken gemaakt in het tactisch overleg.

Rood:

- Indien één of meer KPI's rood scoren, wordt de bonus niet toegekend;
- Er wordt een plan van aanpak opgesteld om de prestaties te herstellen.

De malus treedt in werking indien: Gedurende twee opeenvolgende meetperiodes voor twee of meer KPI's de beoordeling rood is.

4.3 VERBETERPLAN

Verbeterplan bij niet behaalde KPI's:

Indien een KPI de afgesproken norm niet behaalt, stelt Opdrachtnemer binnen tien (10) Werkdagen een verbeterplan op. Dit verbeterplan staat los van de bonus-/malusregeling en wordt digitaal aan de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever verzonden.

Inhoud van het verbeterplan:

Het verbeterplan bevat per niet behaalde KPI SMART beschreven de volgende onderdelen:

1. Oorzaak van het niet behalen;
2. Maatregelen die Opdrachtnemer neemt om de KPI-norm te halen;
3. Tijdslijn voor uitvoering van de maatregelen;
4. Specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden (SMART).

Uitvoering en rapportage:

- De voortgang van het verbeterplan wordt proactief gerapporteerd en besproken in het eerstvolgende tactisch of strategisch overleg.
- Indien het verbeterplan en de genomen maatregelen niet leiden tot het behalen van de KPI in de volgende meetperiode, treedt de malus in werking, tenzij anders overeengekomen tussen beide partijen.
- Tijdens het verbetertraject informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever over de voortgang en de wijze waarop afwijkingen worden gemanaged.
- Bij uitzonderlijke omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer treden partijen in overleg alvorens de bonus of malus definitief wordt toegepast.

Structureel oranje:

- Een KPI die twee opeenvolgende meetperiodes oranje scoort, wordt besproken in het tactisch/strategisch overleg.
- Er worden aanvullende verbeterafspraken gemaakt.
- Structureel oranje kan geen bonus activeren, maar leidt niet automatisch tot malus; het kan wel aanleiding zijn tot intensievere begeleiding.

Structureel rood:

- Een KPI die twee opeenvolgende meetperiodes rood scoort, wordt direct geëscaleerd naar Strategisch overleg.
- Opdrachtnemer is verplicht een verbeterplan op te stellen en dit proactief uit te voeren.
- Indien de KPI na uitvoering van het verbeterplan nog steeds niet voldoet, treedt de malus automatisch in werking, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
- Structureel rood kan daarnaast aanleiding zijn voor aanvullende bestuurlijke maatregelen of intensievere begeleiding door Opdrachtgever.

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 de Overeenkomst.
<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