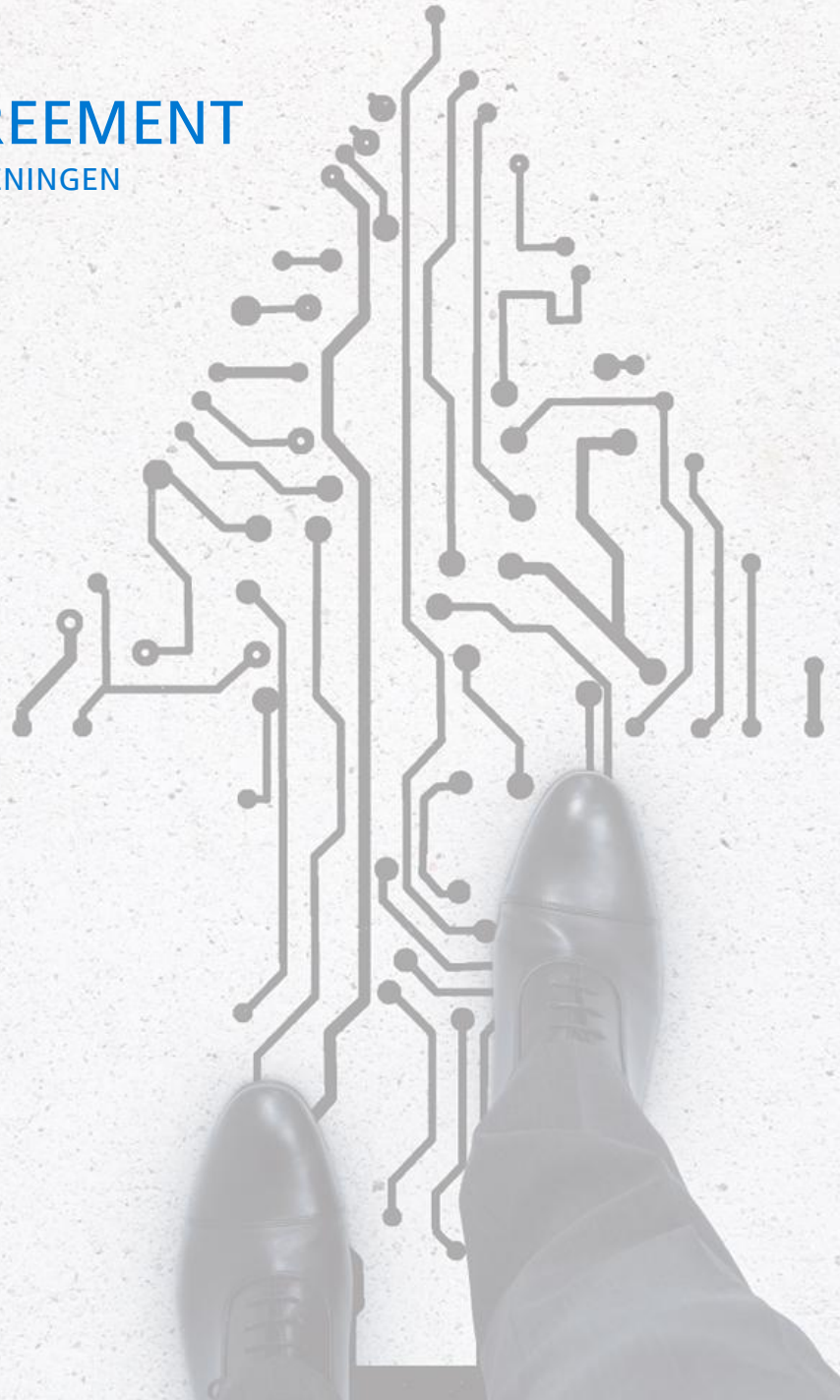




SERVICE LEVEL AGREEMENT

CATEGORIE COMMUNICATIEVOORZIENINGEN



Datum 4 mei 2026

Versie 4.0

Onderdeel van Inkoopkader Hulpmiddelen

Kenmerk JWI181.2026.1255



1 INHOUD

1	Algemeen	3
1.1	<i>Context</i>	3
1.2	<i>Begrippen</i>	3
1.3	<i>Looptijd SLA</i>	3
1.4	<i>Wijzigingsbeheer SLA</i>	3
2	Communicatie	4
2.1	<i>Overlegstructuur</i>	4
2.2	<i>Service bij vragen</i>	4
2.3	<i>Mailadressen bij reparatie</i>	4
2.4	<i>Deugdelijke administratie</i>	5
2.5	<i>Klachtenreglement</i>	5
2.6	<i>Afhandeling geschillen</i>	5
3	Financieel	6
3.1	<i>Offerte</i>	6
3.2	<i>Moment van factureren</i>	6
3.3	<i>Software licenties</i>	6
3.4	<i>E-Facturatie</i>	7
3.5	<i>Wijzigingen aanbrengen in (betaal)gegevens</i>	7
3.6	<i>Marktconform</i>	7
4	Afspraken en accountgesprekken	8
4.1	<i>Aanleveren ordergegevens</i>	8
4.2	<i>Kritische Prestatie Indicatoren</i>	8
4.3	<i>Accountgesprekken</i>	9
4.4	<i>Balanced scorecard</i>	10
4.5	<i>Hoe beoordelen we prestaties en afspraken?</i>	11
5	Beveiliging en Privacy	12
5.1	<i>Privacy en geheimhouding</i>	12
5.2	<i>Beveiliging</i>	12
5.3	<i>Melden inbreuk</i>	12
6	Toekomstige ontwikkelingen	13



1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk JWI181.2026.1255 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 in het Inkoopkader Hulpmiddelen.

1.3 LOOPTIJD SLA

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Raamovereenkomst. De SLA loopt door tot de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst.

1.4 WIJZIGINGSBEHEER SLA

Het administratieve beheer van de SLA ligt bij de Contractmanager van UWV.

Versiebeheer	Datum	Korte omschrijving wijziging
1.0	2 maart 2026	Definitieve versie bij publicatie inkoopkader
2.0	23 maart 2026	Versie na aanpassingen na Nota van Inlichtingen ronde 1
3.0	21 april 2026	Versie na aanpassingen na Nota van Inlichtingen ronde 3
4.0	4 mei 2026	Versie na aanpassingen na Nota van Inlichtingen ronde 4



2 COMMUNICATIE

2.1 OVERLEGSTRUCTUUR

Bij aanvang van de Raamovereenkomst zal er een kennismakingsgesprek plaatsvinden tussen u en uw Accounthouder. Bij dit gesprek zal ingegaan worden op de voorwaarden van de Raamovereenkomst en de samenwerking.

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst vindt communicatie over de dienstverlening op drie niveaus plaats:

Op *operationeel* niveau vindt naar behoefte contact plaats tussen u en de medewerker UWV over opdrachten, vragen, incidenten en/of klachten. U heeft hiervoor één vast aanspreekpunt binnen uw bedrijf.

Beide partijen kunnen naar behoefte het initiatief nemen tot overleg op *tactisch of strategisch* niveau. In principe 2 keer per jaar, maar minimaal 1 keer per jaar, zal er een tactisch overleg op initiatief van UWV plaatsvinden. Dit heet een accountgesprek. Inhoud van een gesprek op strategisch niveau kan zijn het evalueren van de Raamovereenkomst en/of SLA en doelstellingen voor de komende periode. Een verslag van de gesprekken wordt opgesteld door UWV en ter ondertekening aan u verzonden.

Overleg	Frequentie	UWV
Operationeel	Dagelijks, naar behoefte	Procesbegeleider Voorzieningen/ Arbeidsdeskundige
Tactisch	Minimaal één keer per jaar	Accounthouder
Strategisch	Naar behoefte	Contractmanager en/of Senior Contract- en leveranciermanager

2.2 SERVICE BIJ VRAGEN

U beschikt over een servicedesk die is ingericht op onder andere het beantwoorden van vragen van Gebruikers en medewerkers van UWV over bijvoorbeeld de voortgang van de uitvoering van reparaties of bij vragen over het gebruik van hulpmiddelen. U borgt dat vragen steeds binnen 2 werkdagen worden beantwoord. Uw servicedesk is op werkdagen telefonisch en per mail bereikbaar van ten minste 08:30 tot 17:00 uur. Personeel dat de vragen in behandeling neemt is op de hoogte van alle afspraken tussen u en UWV zodat ze de vraagsteller van de juiste informatie kunnen voorzien.

In al uw communicatie houdt u rekening met de bescherming van Persoonsgegevens, u kunt het Ordernummer van UWV gebruiken bij communicatie over een hulpmiddel van een Gebruikers.

2.3 MAILADRESSEN BIJ REPARATIE

Is een reparatie nodig aan een hulpmiddel, dan stuurt u hiervoor een mail met een offerte aan UWV. Gebruik hiervoor het volgende mailadres:

Voorzieningen kantoor	Mailadres
Kantoor Utrecht – Communicatievoorzieningen	VoorzieningenUtrecht@uwv.nl

Vermeld in de onderwerpregel duidelijk 'REPARATIE' zodat de mail met voorrang kan worden behandeld.



2.4 DEUGDELIJKE ADMINISTRATIE

U voert een deugdelijke administratie met daarin tenminste de Inkooporder, detailgegevens van het geleverde hulpmiddel, of er een nieuw of herverstrekt hulpmiddel is geleverd, servicehistorie, facturen en gegevens over inname.

2.5 KLACHTENREGLEMENT

U maakt uw klachtenreglement bij de start van de dienstverlening aan Gebruikers bekend. Een Klacht is een uiting van ontevredenheid of ongenoegen over uw dienstverlening. Dit kunnen bijvoorbeeld Klachten zijn over kwaliteit van hulpmiddelen of diensten, de levertijd ervan, of de handelwijze (het gedrag) van uw medewerkers.

Het klachtenreglement bevat ten minste een omschrijving van de wijze waarop Gebruiker een Klacht in kan dienen en de wijze waarop deze in behandeling wordt genomen. Hierbij worden concrete en redelijke termijnen van de terugkoppeling en de afhandeling van de Klacht genoemd. Klachten worden alleen in behandeling genomen door een persoon die niet betrokken is geweest bij de situatie waarop de Klacht betrekking heeft.

Als UWV daarom verzoekt geeft u inzicht in de achtergronden, doorlooptijden en uitkomsten van de behandelde Klachten.

2.6 AFHANDELING GESCHILLEN

Klachten die door de Gebruiker zijn geëscaleerd naar de Arbeidsdeskundige (AD) met betrekking tot onder andere uw functioneren en bereikbaarheid worden afgehandeld door de AD.

Wanneer de klacht niet wordt opgelost en dit leidt tot een geschil, óf er is een geschil ontstaan op basis van een andere oorzaak, dan kan worden geëscaleerd naar de Accounthouder.

Indien het geschil niet tussen u en de Accounthouder opgelost kan worden, dan kunt u het geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

In deze geschillencommissie hebben medewerkers zitting die niet direct zijn verbonden aan de uitvoering van de Raamovereenkomst met u. Zo borgt UWV dat ten opzichte van u een onafhankelijk oordeel over het geschil wordt geveld. De geschillencommissie beoordeelt het geschil en doet uiterlijk binnen 6 weken nadat deze door de geschillencommissie is ontvangen een uitspraak.

Een geschil kan worden ingediend via beveiligde mail naar het mailadres: InkoopVoorzieningen@uwv.nl. U ontvangt de uitspraak per beveiligde mail.



3 FINANCIËEL

3.1 OFFERTE

Offerte als afspraakbevestiging

In uw contact met de AD stemt u af welk hulpmiddel of welke combinatie van hulpmiddelen wordt ingezet. Ter bevestiging van deze afspraak vermeldt u op de offerte gespecificeerd wat er is afgesproken, inclusief de bijbehorende prijs of prijzen. U stuurt een offerte voor zowel producten met een vaste prijs als voor maatwerk producten. De offerte moet binnen 5 werkdagen na passing of het moment van verzoek om offerte worden ingediend bij de AD.

Minimale eisen aan de offerte

De offerte voldoet aan de volgende voorwaarden:

- ✓ **Ordernummer:** Voorzien van het ordernummer dat door AD is opgegeven.
- ✓ **Specificatie van hulpmiddelen:**
 - In geval van producten met een vast prijs: productlabel van UWV (zoals vermeld op het prijzenblad).
 - In geval van maatwerk producten: de opbouw van een product, waarbij maatwerkafspraken uit de passing duidelijk worden gespecificeerd
 - Indien van toepassing: merk en type.
- ✓ **Heringezette hulpmiddelen:** Bij heringezette hulpmiddelen vermeldt u dit expliciet op de offerte, inclusief de korting van 20% ten opzichte van de nieuwprijs van hetzelfde hulpmiddel.
- ✓ **Prijs en BTW:** Per onderdeel is de prijs en het BTW percentage vermeld.

Proactieve communicatie

Naast het opstellen van de offerte is het belangrijk dat u de Gebruiker proactief op de hoogte houdt van de levering en eventuele wijzigingen hierin. Dit om zeker te stellen dat de Gebruiker tijdig en correct wordt geïnformeerd over de status van de levering.

3.2 MOMENT VAN FACTUREREN

U dient uw factuur in na de aflevering van het Hulpmiddel of na het verrichten van de dienstverlening.

3.3 SOFTWARE LICENTIES

Licenties worden direct na ingebruikname voor 12 maanden betaald (12x het maandbedrag dat op het prijzenblad is ingevuld), daarna worden ze automatisch verlengd tenzij er schriftelijk is opgezegd. Na dit eerste jaar is de licentie maandelijks opzegbaar en wordt er maandelijks gefactureerd. U kunt er ook voor kiezen om meerdere maanden op één factuur op te nemen, u factureert in dat geval achteraf.

Voorwaarden:

- U borgt dat afgegeven licenties beschikbaar blijven voor de Gebruiker, ook als dit betekent dat de betaling van de licentie door een andere partij overgenomen moet worden.
- **Gebruikstoetsing:** U monitort jaarlijks het daadwerkelijke gebruik van de software via inloggegevens, activiteit logs of andere technische middelen die in de markt gebruikelijk zijn. U rapporteert aan uw Accounthouder welke licenties actief gebruikt worden en welke beëindigd kunnen worden. Dit doet u jaarlijks uiterlijk op 1 november. U zorgt ervoor dat ongebruikte licenties per 1 januari worden stopgezet. UWV betaalt alleen voor licenties die daadwerkelijk in gebruik zijn.
- **Technische ondersteuning:** u biedt technische ondersteuning binnen deze responstijden:
 - 4 uur voor kritieke problemen
 - 1 werkdag voor niet-kritieke vragen



3.4 E-FACTURATIE

Onder het Inkoopkader Hulpmiddelen stellen wij e-facturatie verplicht. E-facturen verwerken wij makkelijker en daardoor sneller. Deze verplichting draagt bij aan efficiëntie, nauwkeurigheid en in onze administratieve processen.

Op uwv.nl leest u waaraan uw factuur moet voldoen, hoe u deze instuurt en waar u met vragen terecht kunt: [Factuur indienen als leverancier | UWV](#)

Uitzondering:

Bij aantoonbare technische onmogelijkheid wordt tijdelijk een PDF-factuur geaccepteerd, mits dit vooraf gemeld en gemotiveerd wordt bij UWV. Deze uitzondering is een overgangsmaatregel en wordt periodiek geëvalueerd.

UWV behoudt zich het recht voor om PDF-facturen (onder de uitzonderingsregeling) te weigeren als niet voldaan is aan de voorwaarden of als de technische onmogelijkheid niet aannemelijk is gemaakt.

3.5 WIJZIGINGEN AANBRENGEN IN (BETAAL)GEGEVENS

Indien u uw (betaal)gegevens wilt wijzigen, gebruikt u daarvoor het formulier “Wijzigen gegevens leveranciers re-integratiedienstverlening, scholing of voorzieningen”, dit formulier is te vinden op www.uwv.nl/nl/leveranciers/bedrijfsgegevens-wijzigen-leverancier. Dit formulier moet geheel ingevuld en ondertekend per e-mail worden aangeleverd bij de Accounthouder. De Accounthouder controleert de gegevens.

Uw Accounthouder spreekt met u een termijn af waarbinnen u geen facturen stuurt zodat de wijziging van de betaalgegevens in ons systeem verwerkt kan worden. Na de verwerking kunt u uitsluitend nog op basis van de nieuwe gegevens facturen indienen.

3.6 MARKTCONFORM

Doelstelling

Wij vinden het belangrijk dat de prijzen van hulpmiddelen redelijk en verantwoord zijn. Zo dragen we bij aan een doelmatige en transparante besteding van publieke middelen en aan eerlijke concurrentie. We streven naar een open en transparant proces.

Toetsing Marktconformiteit

Om inzicht te krijgen in de prijsopbouw van hulpmiddelen kunnen we met u in gesprek gaan. De toetsing baseren we op:

- De prijsstelling van vergelijkbare producten of diensten die worden aangeboden door onze andere gecontracteerde leveranciers binnen dit inkoopkader;
- Onze historische inkoopgegevens, zodat we een goed beeld hebben van de marktprijsniveaus.

Samenwerken aan Transparantie

We nodigen u graag uit om met ons in gesprek te gaan over voorgestelde prijzen. Mocht een prijs aanzienlijk afwijken van wat we in de markt zien, dan vragen we om een toelichting of onderbouwing. Zodat we gezamenlijk tot een weloverwogen oordeel kunnen komen over de marktconformiteit. U kunt hierbij rekenen op een open en constructieve dialoog.

Om de transparantie te waarborgen, kunnen we op elk moment om nadere informatie vragen. Ook staan we open voor uw vragen of opmerkingen, zodat we samen toewerken naar een eerlijke en marktconforme prijsstelling. Op deze manier zorgen we er gezamenlijk voor dat de prijsstelling optimaal aansluit bij de markt.



4 AFSPRAKEN EN ACCOUNTGESPREKKEN

Wij voeren in principe 2 keer per jaar een accountgesprek met u. Het doel van deze gesprekken is om met elkaar goed zicht te houden op de kwaliteit van de dienstverlening en daar waar kan continu te verbeteren, in lijn met de gezamenlijke ambitie om optimale ondersteuning aan Gebruikers te bieden. Belangrijke input voor deze gesprekken is de informatie die u aanlevert, dit is hieronder verder uitgewerkt in ordergegevens en kritische prestatie-indicatoren (KPI's).

4.1 AANLEVEREN ORDERGEGEVENS

UWV legt in de eigen systemen een aantal ordergegevens vast. Deze informatie willen we aanvullen met de gegevens die wij niet ter beschikking hebben. Dit vormt samen een beeld over de leveringen en de dienstverlening. Daarom vragen we u om ieder half jaar (*1 augustus – 31 januari* en *1 februari – 31 juli*) een overzicht aan ons aan te leveren dat ten minste de volgende gegevens bevat:

- Ordernummer
- Besteldatum (datum ontvangst inkooporder)
- Daadwerkelijke leverdatum
- Of het een nieuw of een heringezet hulpmiddel betreft
- Ingenomen hulpmiddelen

U levert deze gegevens in Excel aan bij uw Accounthouder binnen 20 werkdagen na 31 januari en 31 juli.

4.2 KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN

Vooralsnog zijn er 2 KPI's opgenomen. Deze onderwerpen levert u in een eigen rapportageformat in Word aan bij uw Accounthouder, binnen 20 werkdagen na 31 juli. Norm(en) en KPI('s) kunnen door UWV worden aangepast. U dient hier uw medewerking aan te verlenen.

Perspectief	Kritische Prestatie-indicatoren	Norm
Gebruikers	Gegronde klachten	3% (max t.o.v. aantal Gebruikers)
	Klanttevredenheid Onderzoek	7,5 (per aspect)

KPI	Gegronde Klachten
Definitie	Een klacht wordt als gegrond beschouwd indien u niet, of niet volledig, heeft voldaan aan de met UWV overeengekomen afspraken in het kader van de dienstverlening aan de Gebruiker, mits dit u verwijtbaar is.
Meetmethodiek	U registreert en rapporteert het totaal aantal ontvangen klachten (inclusief klachten die via UWV zijn doorgegeven) over de rapportageperiode. Per klacht wordt een korte omschrijving gegeven, inclusief uw oordeel of de klacht gegrond (verwijtbaar) of ongegrond is. Het definitieve oordeel over de gegrondheid van een klacht ligt bij UWV.
Norm (waarde)	Maximaal 3% van het aantal Gebruikers, waarvoor over de periode 1 augustus tot en met 31 juli een Hulpmiddel of dienst is besteld, mag leiden tot een gegronde klacht.
Verantwoordelijkheid	U bent verantwoordelijk voor de registratie en rapportage van de ontvangen klachten. Dit overzicht wordt binnen 20 werkdagen na 31 juli aangeleverd.
KPI score bepaling	De score wordt 1x per jaar vastgesteld. Resultaten worden besproken in het accountgesprek.

KPI	Klanttevredenheid Onderzoek
Definitie	Deze KPI meet de tevredenheid van Gebruikers over uw dienstverlening en de geleverde hulpmiddelen. Doel is continue kwaliteitsverbetering.
Meetmethodiek	<p>Jaarlijks voert u een representatief klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder een a-selecte groep Gebruikers. U stelt deze groep samen. De meetperiode loopt van 1 augustus tot en met 31 juli van het daaropvolgende jaar.</p> <p>Representativiteit Onder "representatief" verstaat UWV: Minimaal 20% van het aantal Gebruikers dat een voorziening heeft ontvangen, met een minimum van 15. Indien het aantal Gebruikers dat een voorziening heeft ontvangen lager is dan 15, worden alle Gebruikers benaderd.</p> <p>Onderzoeksaspecten Het onderzoek meet ten minste de tevredenheid over de volgende aspecten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bejegening door uw personeel; • De mate waarin de verstrekte voorziening als passend wordt ervaren door de Gebruiker; • Levering van de voorziening en de gebruikersinstructie; • De ervaring van de Gebruiker met proactieve, tijdige en transparante informatievoorziening, waaronder: <ul style="list-style-type: none"> ○ Het actief informeren over de status van levering, onderhoud of reparatie ○ Het tijdig melden van wijzigingen in planning of levertijd ○ Het bieden van duidelijke en begrijpelijke communicatie over mogelijke vertragingen of problemen • Telefonische bereikbaarheid; • Responstijd bij garantie en reparatie.
Norm (waarde)	Minimale score: 7,5 op alle aspecten.
Verantwoordelijkheid	<p>Uitvoeren van het Klanttevredenheid Onderzoek en aanleveren van een rapport bij uw Accounthouder binnen 20 werkdagen na 31 juli, met:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeksmethode en uitslag per aspect; • Analyse van resultaten; • Conclusies eventueel concrete verbeteracties.
KPI score bepaling	De score wordt 1x per jaar vastgesteld. Resultaten worden besproken in het accountgesprek.

4.3 ACCOUNTGESPREKKEN

Wij vinden een goede samenwerking belangrijk. In het accountgesprek is ruimte om diverse onderwerpen te bespreken. Een aantal aspecten komt standaard in de gesprekken aan de orde. Hiervoor levert u input in de vorm van ordergegevens en rapportages.

Duurzaamheid en hergebruik van hulpmiddelen

Input: ieder half jaar een overzicht van de ordergegevens (hoofdstuk 4.1)

U draagt bij aan een circulaire economie door hergebruik van hulpmiddelen te stimuleren. Hoewel herinzet niet verplicht is, geldt wel de verplichting tot inname van hulpmiddelen en om de ingenomen en heringezette hulpmiddelen te registreren en dit overzicht aan te leveren aan UWV. In het accountgesprek wordt aandacht besteed aan dit overzicht en uw ervaring met herinzet en andere aspecten rondom duurzaamheid.



Leverbetrouwbaarheid

Input: ieder half jaar een overzicht van de ordergegevens (hoofdstuk 4.1)

Gebruikers van hulpmiddelen zijn erbij gebaat om zo snel als mogelijk te beschikken over het middel. In de gevallen waar een standaard middel wordt geleverd dat u op voorraad heeft, gaan wij ervan uit dat dit binnen 10 werkdagen na de inkooporder geleverd moet kunnen worden. Hulpmiddelen waarbij maatwerk aan de orde is, of die helemaal op maat gemaakt moeten worden hebben een langere levertijd. Wij verwachten dat dit binnen 40 werkdagen geleverd moet kunnen worden. Deze levertijden zijn geen KPI, maar gelden als streeftijd. In het accountgesprek wordt dieper ingegaan op de door u gerapporteerde werkelijke levertijden en de invloeden daarop. Het doel van deze bespreking is om knelpunten of invloeden op de levertijd te herkennen en weg te nemen zodat de levertijden zo kort mogelijk gehouden worden.

KPI's

Input: ieder jaar een rapportage (hoofdstuk 4.2)

In hoofdstuk 4.2 zijn 2 KPI's benoemd. In het accountgesprek worden de resultaten op deze KPI's besproken. Het doel van de bespreking is de reflectie op de resultaten en het herkennen en doorvoeren van verbeteringen.

Overige bespreekpunten

Start van de dienstverlening

Om de kwaliteit, passendheid en rechtmatigheid van de dienstverlening te waarborgen, start u uitsluitend met het leveren van hulpmiddelen en/of diensten na uitdrukkelijke opdracht van UWV. De AD voert eerst een onderzoek uit waarbij de hele situatie van de persoon die een hulpmiddel aanvraagt, wordt meegewogen. De AD geeft vervolgens een onderbouwd advies over het hulpmiddel waarna de persoon keuze heeft uit de leveranciers die dit kunnen leveren. Om verkeerde verwachtingen, teleurstelling en discussies te voorkomen is het van belang dat u deze werkwijze volgt. In het accountgesprek kan dit onderwerp worden besproken indien hierover signalen worden ontvangen.

Uitvoering van de dienstverlening

- Uitvoering van de levering van hulpmiddelen en de bijhorende dienstverlening het Overzicht Hulpmiddelen;
- Mogelijke verbetervoorstellen.

Marktconformiteit

Mocht een prijs aanzienlijk afwijken van wat we in de markt zien, dan vragen we om een toelichting of onderbouwing (zie hoofdstuk 3.4).

Ontwikkelingen

Bijvoorbeeld:

- Trends, maatschappelijk verantwoord ondernemen en ontwikkelingen in branche;
- Eventuele wijzigingen in te leveren producten of diensten;
- Ontwikkelingen binnen de markt en uw organisatie;
- Ontwikkelingen bij UWV, bespreken van plannen van UWV met eventuele consequenties voor de dienstverlening.

Samenwerking

- Hoe de samenwerking gaat, of er incidenten en/of andere bijzonderheden zijn.
- (Verbeter)plannen vanuit voorgaande overleggen;

4.4 BALANCED SCORECARD

Integratie van resultaten en specifieke eisen in een Balanced Scorecard voor advisering

De KPI's en afspraken binnen het inkoopkader voor hulpmiddelen zijn niet alleen bedoeld om de prestaties van leveranciers te meten, maar ook om waardevolle inzichten te bieden die de advisering aan en keuze van personen die een hulpmiddel aanvragen, kunnen verrijken. Door de resultaten op te nemen in een Balanced



Scorecard (BSC), kunnen we een beeld schetsen van de klanttevredenheid, leverbetrouwbaarheid en duurzaamheid op het gebied van de geleverde hulpmiddelen en diensten. Deze inzichten helpen de personen om weloverwogen keuzes te maken die aansluiten bij hun individuele behoeften en verwachtingen.

4.5 HOE BEOORDELEN WE PRESTATIES EN AFSPRAKEN?

In de voorgaande paragrafen zijn afspraken benoemd. Ook in het Overzicht Hulpmiddelen en in het inkoopkader zijn eisen en voorwaarden genoemd die nageleefd moeten worden. Niet alle afspraken zijn een harde KPI, maar ze zijn desondanks niet vrijblijvend. In het accountgesprek worden de afspraken en de KPI's met u besproken. In het geval u bijvoorbeeld verwijtbaar te lange levertijden hanteert, u meermaals te laag scoort op een KPI, uw rapportages te laat aanlevert, of het blijkt dat uw dienstverlening onvoldoende is, dan kan uw Accounthouder besluiten om een verbeterplan bij u op te vragen. Het opvragen van een verbeterplan is een officiële waarschuwing. Wanneer er geen verbetering wordt behaald dan kunnen wij overgaan tot onderstaande vervolgstappen. Uw Accounthouder blijft met u in gesprek over het effect van de verbetermaatregelen.

In afwijking van het bepaalde in artikel 27 van de Algemene Inkoopvoorwaarden geldt met betrekking tot Termijnen en boetes het volgende:

Sanctiebeleid

Waarschuwing en verbeterplan

Het verbeterplan bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Oorzaakanalyse: Geef een transparante en onderbouwde uitleg over de oorzaak van het niet behalen van de norm of eisen.
- Verbetermaatregelen: Beschrijf de genomen en geplande verbetermaatregelen, inclusief een realistische planning om het prestatieniveau te herstellen. De termijn waarbinnen de verbetermaatregelen moeten zijn geëffectueerd is 3 maanden, tenzij een andere termijn is afgesproken.

De onderdelen dienen SMART te zijn beschreven. Dit betekent dat ze specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch Accounthouder worden geleverd.

Aanmeldstop

Indien de afspraken of KPI na 2 opeenvolgende beoordelingen nog steeds niet worden behaald, volgt een tijdelijke stop op nieuwe aanmeldingen. Afhankelijk van de aanleiding voor de anmeldstop bepaalt uw Accounthouder hiervoor de duur. Gedurende deze periode wordt uw organisatie uitgesloten van de keuzelijst, waardoor u niet geselecteerd kunt worden voor nieuwe opdrachten. U dient binnen 3 maanden aan te tonen:

- Welke structurele verbeteringen zijn doorgevoerd;
- Hoe u de KPI's of verbetermaatregelen in het vervolg wel gaat behalen, inclusief een realistische planning voor het herstel van het prestatieniveau.

Definitieve evaluatie

Indien de verbetermaatregelen na 3 opeenvolgende beoordelingen nog steeds niet hebben geleid tot de afgesproken verbeteringen volgt een definitieve evaluatie. Bij een onvoldoende beoordeling op de definitieve evaluatie bent u automatisch in verzuim. Dit geeft UWV het recht om de Raamovereenkomst met u te ontbinden. UWV kan beslissen om u tijdelijk, tot een duur van 3 jaar, uit te sluiten van deelname aan het inkoopkader. Indien u in deze periode toch een nieuwe aanvraag indient voor het sluiten van een Raamovereenkomst, en UWV heeft de beslissing genomen om u uit te sluiten, dan legt UWV deze aanvraag voor de duur van de uitsluiting terzijde.

Recidive

UWV kan bepalen dat ook bij **recidive die niet opeenvolgend is**, sancties worden opgelegd. Dit betekent dat herhaalde niet-naleving van afspraken of KPI-normen, zelfs als deze niet direct op elkaar volgen, kan leiden tot sancties zoals beschreven in dit sanctiebeleid.

Ontbinden

UWV is gerechtigd de Raamovereenkomst te ontbinden conform de algemene voorwaarden van UWV en het geldende recht.



5 BEVEILIGING EN PRIVACY

U bent verwerkingsverantwoordelijke als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna te noemen AVG).

Ten aanzien van de bescherming van Persoonsgegevens is de AVG van toepassing. UWV heeft in haar Algemene Inkoopvoorwaarden Goederen UWV (hierna te noemen AIV) in artikel 23 bepalingen opgenomen over geheimhouding.

In dit artikel noemen we de aanvullingen of afwijkingen die gelden ten opzichte van de AVG of AIV. De voorwaarden die betrekking hebben op de bescherming van de privacy van de Gebruiker en de beveiliging van gegevens, die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren, blijven naar hun strekking van kracht na beëindiging van de werkzaamheden of nadat de Raamovereenkomst is beëindigd.

5.1 PRIVACY EN GEHEIMHOUDING

In aanvulling op de artikelen 12 t/m 14 en 32 lid 4 AVG kan UWV aan u verzoeken om aan te tonen hoe hij onderstaande processen heeft ingeregeld.

1. U informeert de Gebruiker actief over de gegevensverwerkingen in het kader van de uitvoering van de dienstverlening.
2. U informeert uw personeel en ingeschakelde derden actief over het beleid en voorschriften op het gebied van privacy, geheimhouding en beveiliging. U zult alle informatie over Gebruikers, die hij in het kader van deze Raamovereenkomst verkrijgt, strikt vertrouwelijk behandelen en op geen enkele wijze aan derden bekend maken, behalve wanneer dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden in het kader van deze Raamovereenkomst. U ziet er tevens op toe dat dit wordt nageleefd.

5.2 BEVEILIGING

UWV hecht veel waarde aan de privacy van Gebruikers. U neemt alle overeenkomstig artikel 32 AVG en artikel 23.4 van de AIV vereiste maatregelen ter beveiliging van de (persoons)gegevens van Gebruikers. Hierop geldt één afwijking:

1. In afwijking op artikel 23.4.c. van de AIV hoeft de door UWV verstrekte informatie in het kader van deze Raamovereenkomst niet wederom ter beschikking aan UWV te worden gesteld. U zorgt voor vernietiging van de informatie op het moment dat deze niet meer noodzakelijk is voor het uitvoeren van de Raamovereenkomst, tenzij u zich kunt beroepen op een wettelijke uitzondering.

De Autoriteit Persoonsgegevens biedt informatie over bewaren en vernietigen van (persoons)gegevens.

5.3 MELDEN INBREUK

U bent verplicht tot het melden van inbreuken in verband met Persoonsgegevens aan de Autoriteit Persoonsgegevens onder de bepalingen van artikel 33 AVG. Aanvullend hierop:

U informeert uw Accounthouder van UWV zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 3 werkdagen, nadat u kennis heeft genomen van de inbreuk in verband met Persoonsgegevens. Daarbij maakt u minimaal de feiten van de inbreuk, het aantal betrokkenen, de mogelijke consequenties voor de betrokkenen en UWV en de genomen of nog te nemen maatregelen inzichtelijk. UWV beslist na overleg met u of en hoe de inbreuk in verband met Persoonsgegevens leidt tot een (al dan niet tijdelijke) aanpassing of stopzetting van de werkzaamheden op grond van de Raamovereenkomst en over het moment dat de aanpassing of stopzetting van de werkzaamheden wordt opgeheven.



6 TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN

UWV verbetert continu de processen en IT ondersteuning. Hier valt ook onder dat UWV bezig is met het opzetten van een nieuw administratie- en betaalsysteem. Zodra dit systeem geïmplementeerd wordt zult u ook van dit systeem gebruik gaan maken.