

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

<Opdrachtnemer>

inzake

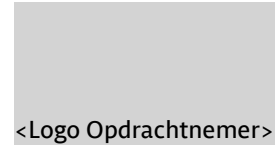
Flexkrachten

Datum: ~~6 maart 2026~~ 31 maart 2026

Kenmerk: ~~bc.2026.1336~~

Versie: ~~1.0~~ 1.01

Status: Definitief



<b>1 INHOUD</b>	
<b>1 Inhoud</b>	2
<b>2 Algemeen</b>	3
2.1 Context	3
2.2 Begrippen	3
2.3 Looptijd SLA	3
2.4 Wijzigingsbeheer SLA	3
<b>3 Samenwerking en communicatie</b>	4
3.1 Contactgegevens	4
3.2 Overlegstructuur	4
<b>4 Afspraken</b>	6
4.1 KPI's	6
4.1.1 KPI's - Processen	6
4.1.2 KPI's - Klantenperspectief	7
4.1.3 KPI's - Duurzaamheid	10
4.2 Rapportages	11
4.3 Verantwoordelijke contactpersoon	11
4.4 Klachten en escalaties	11
<b>5 Beoordeling dienstverlening</b>	13
5.1 Beoordelingsmethodiek	13
5.2 Verbeterplan	13
<b>6 Begrippenlijst</b>	14
<b>7 Bijlagen</b>	15

## 2 ALGEMEEN

---

### 2.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Overeenkomst met kenmerk **bc.2026.1336** gesloten. 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.

---

### 2.2 BEGRIPPEN

De begrippen en afkortingen in deze SLA staan uitgewerkt in de begrippenlijst in deze SLA en in het Beschrijvend document.

---

### 2.3 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 opdracht onder de Overeenkomst.

---

### 2.4 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 SLA. 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.

### 3 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

#### 3.1 CONTACTGEGEVENS

De contactpersoon namens Opdrachtgever is de Contract- en leveranciersmanager (CLM).

De operationele contactgegevens zijn:

HRM Talentinstroom	
Openingstijden	8.00 – 17.30 uur
E-mailadres	Contractbeheeruwvvacaturebureau@uwv.nl

Service desk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<in te vullen na gunning>
Telefoonnummer	<in te vullen na gunning>
E-mailadres	<in te vullen na gunning>

#### 3.2 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 actielijst wordt binnen vijf (5) Werkdagen na het overleg 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)	Nader te bepalen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vertegenwoordigers HRM Talentinstroom</li> <li>Vertegenwoordigers HRM Shared Service Center (SSC)</li> <li>Vertegenwoordigers Bureau Bestellen tot Betalen</li> <li>Vertegenwoordigers IT</li> <li>Contract- en leveranciersmanager (CLM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kennismaking;</li> <li>Aansluiting Opdrachtnemer op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie);</li> <li>Communicatie;</li> <li>Plan van aanpak social return bouwblokken;</li> <li>KPI's en managementrapportage;</li> <li>Social return monitoringstool WIZZR;</li> <li>&lt;Aanvullen contract specifieke afspraken&gt;.</li> </ul>
Structureel operationeel overleg	1x 2 weken	<b>Opdrachtnemer</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementatiemanager</li> <li>Accountmanager</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nazorgperiode implementatie;</li> <li>Facturatie;</li> <li>Handboek onderwerpen.</li> </ul>
		<b>Opdrachtgever</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>HRM Talentinstroom (voorzitter)</li> <li>Inhurende manager (optioneel)</li> <li>Vertegenwoordigers HRM Shared Service Center (SSC)</li> <li>Vertegenwoordigers Financieel Economische Zaken (FEZ) – op uitnodiging</li> <li>Overige vertegenwoordigers van andere afdelingen – op uitnodiging</li> </ul>	
		<b>Opdrachtnemer</b>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Accountmanager/intercedent</li> <li>Vertegenwoordigers financiële afdeling – op uitnodiging</li> </ul>	
Tactisch overleg (voortgang contract)	4x per jaar	<p style="text-align: center;"><b>Opdrachtgever</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertegenwoordigers vanuit de belangrijkste afnemers</li> <li>Vertegenwoordigers HRM</li> <li>Contract- en leveranciersmanager (CLM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rapportages;</li> <li>KPI's;</li> <li>Evaluatie Overeenkomst en samenwerking;</li> <li>Wijzigingen/ontwikkelingen in de dienstverlening;</li> <li>Issues/escalaties;</li> <li>MVOI/Social return;</li> <li>Efficiency voorstellen;</li> <li>Compliance facturatie- en goedkeuringsproces;</li> <li>&lt;Aanvullen contract specifieke afspraken&gt;.</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>Opdrachtnemer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accountmanager</li> <li>Indien gewenst de landelijk coördinator</li> <li>Recruiter</li> </ul>	
Strategisch overleg	1x per jaar	<p style="text-align: center;"><b>Opdrachtgever</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Hoofd HRM Talentinstroom</li> <li>Categoriemanager (CM)</li> <li>Contract- en leveranciersmanager (CLM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening;</li> <li>Structurele wijzigingen in klantvraag;</li> <li>KPI Rapportages (CLM);</li> <li>Structurele klachten;</li> <li>Inhuurproces;</li> <li>&lt;Aanvullen contract specifieke afspraken&gt;.</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>Opdrachtnemer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Directie</li> </ul>	
4-Partijenoverleg	Naar behoefte	<p style="text-align: center;"><b>Opdrachtgever</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vertegenwoordigers HRM Talentinstroom</li> <li>Vertegenwoordigers HRM Shared Service Center (SSC)</li> <li>Vertegenwoordigers vanuit de belangrijkste afnemers</li> <li>Vertegenwoordigers Financieel Economische Zaken (FEZ)</li> <li>Contract- en leveranciersmanager (CLM)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdens dit overleg worden overkoepelende onderwerpen besproken en afspraken gemaakt, met als doel een uniforme werkwijze.</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>Opdrachtnemer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accountmanager</li> <li>Landelijk coördinatoren van alle opdrachtnemers</li> </ul>	
3-Partijenoverleg	1x per 6 weken	<p style="text-align: center;"><b>Opdrachtgever</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>N.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tijdens dit overleg evalueren alle Opdrachtnemers de onderlinge samenwerking, met als doel een uniforme werkwijze. De uitkomst van de evaluatie is onderdeel van het tactisch overleg.</li> </ul>
		<p style="text-align: center;"><b>Opdrachtnemer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Accountmanagers van alle Opdrachtnemers</li> </ul>	

## 4 AFSPRAKEN

Op de feestdagen conform UWV cao artikel 3.6, inclusief Goede Vrijdag, 5 mei en Hemelvaartsdag, stelt Opdrachtnemer geen Flexkrachten ter beschikking om op deze dagen te werken, tenzij op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever anders wordt bepaald.

Voor Flexkrachten is er geen regeling om op de feestdagen te werken en deze opgebouwde verlofuren te ruilen op een ander moment in het jaar. Hierdoor blijft de gelijkwaardige beloning wel gehandhaafd.

### 4.1 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	Managementinformatie	Per kwartaal
	KPI 2	Facturatie	Per kwartaal
Klantenperspectief	KPI 3	Vervullingspercentage	Per kwartaal
	KPI 4	Klanttevredenheid (KTO)	Per kwartaal
	KPI 5.1	Verzuim functie klantadviseur	Per kwartaal
	KPI 5.2	Verzuim functie uitkeringsconsulent A	Per kwartaal
	KPI 5.3	Verzuim overige functies	Per kwartaal
Duurzaamheid	KPI 6	Social return	Per kwartaal

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

#### 4.1.1 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 1	Managementinformatie
Definitie	<p>Periodiek wordt de gevraagde managementinformatie aan UWV gerapporteerd. De inhoud en eisen van de managementinformatie is opgenomen in paragraaf 4.2 Rapportages.</p> <p>Alle gevraagde informatie dient, uiterlijk de tiende (10<sup>e</sup>) Werkdag na het einde van het kwartaal bij de eerste (1<sup>e</sup>) keer van aanlevering volledig en correct te zijn.</p>
Meetmethodiek	Controle op de aangeleverde managementrapportages.
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realisatie: score gelijk aan 100% tijdig, volledig en correct = groen.</li> <li>▪ Afbreukrisico: score lager dan 100% = rood.</li> </ul>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanlevering van de managementrapportages. Opdrachtgever draagt zorg voor de controle op tijdigheid, volledigheid en correctheid.
KPI score bepaling	Per kwartaal.



<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator 2	Facturatie
Definitie	De ingediende facturen zijn juist en voldoen aan de beschrijving in het DFA. Dit omvat zowel de factuur zelf als eventuele digitale bijlagen (indien van toepassing). Juistheid verwijst naar de nauwkeurigheid en conformiteit van de factuur met de overeengekomen specificaties in het DFA.
Meetmethodiek	<p>Oprachtnemer dient tijdig (direct) te factureren, doch uiterlijk binnen drie (3) maanden na de goedkeuring van de gewerkte uren van de Flexkracht door de inhurende manager.</p> <p>Voor de berekening wordt factuuruitval indien eenduidig te wijten aan Opdrachtgever niet meegenomen.</p> <p>Indien er sprake is van factuuruitval dient Opdrachtnemer dit te melden bij CLM. Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen zes (6) weken, de factuuruitval op te lossen.</p>
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"><li>Realisatie: score gelijk aan 100% tijdig, volledig en correct = groen;</li><li>Afbreukrisico: score lager dan 100% = rood.</li></ul>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en indienen van facturen die voldoen aan de specificaties zoals uiteengezet in het DFA. En zorgt dat alle benodigde informatie correct en volledig is opgenomen in de factuur en de bijlagen (indien van toepassing).
KPI score bepaling	Per kwartaal.

#### 4.1.2 KPI'S - KLANTENPERSPECTIEF

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator 3	Vervullingspercentage
Definitie	Het percentage waarin de aangevraagde Flexkrachten door Opdrachtnemer zijn vervuld (aangevraagde en naderhand door Opdrachtgever ingetrokken aanvragen tellen hierbij niet mee, lopende aanvragen tellen hierbij niet mee).
Meetmethodiek	Van het totaal aantal aangevraagde Flexkrachten wordt het aantal nieuw geplaatste van de Opdrachtnemer bepaald.
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"><li>Realisatie: score hoger dan of gelijk aan 25% vervulling = groen.</li><li>Afbreukrisico: score lager dan 25% = rood.</li></ul>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportage van door hen geplaatste Flexkrachten; Opdrachtgever draagt zorg voor de rapportage van het totaal aantal aangevraagde Flexkrachten.
KPI score bepaling	Per kwartaal.

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator 4	Klanttevredenheid (KTO)
Definitie	De CSAT (Customer Satisfaction Score) KPI meet de mate van klanttevredenheid van de Opdrachtgever ten aanzien van de geleverde diensten van de Opdrachtnemer.
Meetmethodiek	Het Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) wordt uitgevraagd bij de inhurende managers van de Flexkrachten. De mate van tevredenheid wordt per divisie gemeten aan de hand van een beoordelingsschaal van één (1, laagste) tot en met tien (10, hoogste), waarbij gewogen wordt op basis van de verdeling van de spend (plaatsingen) van de divisies, aangevuld met een open vraag voor verbeterpunten.
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realisatie: gewogen gemiddelde score hoger dan of gelijk aan 7 = groen.</li> <li>▪ Afbreukrisico: gewogen gemiddelde score lager dan 7 = rood.</li> </ul>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever draagt zorg voor het versturen en analyseren van het KTO.
KPI score bepaling	Per kwartaal.

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator 5.1	Verzuim functie klantadviseur
Definitie	Inzicht in het verzuimpercentage van het totaal verzuimde uren ten opzichte van het totaal aantal uren, per Opdrachtnemer. Dit verzuimpercentage geeft aan welk deel van de arbeidscapaciteit in een bepaalde periode wegens verzuim verloren is gegaan.
Meetmethodiek	Totaal aantal ziekteuren / (het totaal aantal gewerkte uren (inclusief wachtdag) + ziekteuren) * 100%
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realisatie: score lager dan of gelijk aan 10,0% = groen.</li> <li>▪ Afbreukrisico: score hoger dan 10,0% = rood.</li> </ul> <p>Bovengenoemd norm percentage is vastgesteld aan de hand van streefcijfers die Opdrachtgever voor de vaste populatie hanteert. Tijdens de implementatie, en zodra Opdrachtgever haar streefcijfers gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanpast, zal Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer besluiten om eventueel een aangepast norm percentage te gaan hanteren. Dit aangepaste norm percentage gaat dan vanaf het eerstvolgende kwartaal in.</p>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages.
KPI score bepaling	Per kwartaal.



&lt;Logo Opdrachtnemer&gt;

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator 5.2	Verzuim functie uitkeringsconsulent A
Definitie	Inzicht in het verzuimpercentage van het totaal verzuimde uren ten opzichte van het totaal aantal uren, per Opdrachtnemer. Dit verzuimpercentage geeft aan welk deel van de arbeidscapaciteit in een bepaalde periode wegens verzuim verloren is gegaan.
Meetmethodiek	Totaal aantal ziekteuren / (het totaal aantal gewerkte uren (inclusief wachtdag) + ziekteuren) * 100%
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"><li>Realisatie: score lager dan of gelijk aan 5,0% = groen.</li><li>Afbreukrisico: score hoger dan 5,0% = rood.</li></ul> <p>Bovengenoemd norm percentage is vastgesteld aan de hand van streefcijfers die Opdrachtgever voor de vaste populatie hanteert. Tijdens de implementatie, en zodra Opdrachtgever haar streefcijfers gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanpast, zal Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer besluiten om eventueel een aangepast norm percentage te gaan hanteren. Dit aangepaste norm percentage gaat dan vanaf het eerstvolgende kwartaal in.</p>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages.
KPI score bepaling	Per kwartaal.

Hoofdgroep	Klantenperspectief
Kritische Prestatie Indicator 5.3	Verzuim overige functies (niet klantadviseur, of uitkeringsconsulent A)
Definitie	Inzicht in het verzuimpercentage van het totaal verzuimde uren ten opzichte van het totaal aantal uren, per Opdrachtnemer. Dit verzuimpercentage geeft aan welk deel van de arbeidscapaciteit in een bepaalde periode wegens verzuim verloren is gegaan.
Meetmethodiek	Totaal aantal ziekte-uren / (het totaal aantal gewerkte uren (inclusief wachtdag) + ziekte-uren) * 100%
Norm (waarde)	<ul style="list-style-type: none"><li>Realisatie: score lager dan of gelijk aan 5,5% = groen.</li><li>Afbreukrisico: score hoger dan 5,5% = rood.</li></ul> <p>Bovengenoemd norm percentage is vastgesteld aan de hand van streefcijfers die Opdrachtgever voor de vaste populatie hanteert. Tijdens de implementatie, en zodra Opdrachtgever haar streefcijfers gedurende de looptijd van de Overeenkomst aanpast, zal Opdrachtgever na overleg met Opdrachtnemer besluiten om eventueel een aangepast norm percentage te gaan hanteren. Dit aangepaste norm percentage gaat dan vanaf het eerstvolgende kwartaal in.</p>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor de rapportages.
KPI score bepaling	Per kwartaal.

## 4.1.3 KPI'S - DUURZAAMHEID

Hoofdgroep	Duurzaamheid
Kritische Prestatie Indicator 6	Social return
Definitie	<p>Met social return creëert UWV, in samenwerking met zijn partners, sociale waarde voor de samenleving met als ultieme doel het realiseren van duurzame werkgelegenheid voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Bij voorkeur in de context van de gegunde opdracht. Dat is niet in alle situaties mogelijk. Het bieden van opleidingen voor passende doelgroepen, het afnemen van producten of diensten bij sociale ondernemingen en het ontplooiën van maatschappelijke activiteiten zijn voorbeelden die eveneens sociale waarde opleveren. In gesprek met elkaar ontstaan de mooiste initiatieven die bijdragen aan een inclusievere samenleving. UWV eist de Opdrachtnemer daarom om ten minste 5% van de totale gerealiseerde opdrachtwaarde hiervoor in te zetten.</p> <p>NB: In het eerste <b>contractjaar</b> wordt gestart met de social return verplichting op basis van de geschatte opdrachtwaarde. Deze social return verplichting wordt aan het einde van het <b>contractjaar</b> getoetst aan de hand van de gerealiseerde factuurwaarde over dat <b>contractjaar</b>. Indien er een verschil is tussen de gerealiseerde factuurwaarde en de geschatte opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van het <b>contractjaar</b> daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde factuurwaarde.</p>
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert de bewijslast per kwartaal in de social return monitoringtool. Opdrachtgever toetst ieder tactisch overleg of Opdrachtnemer ten minste 5% van de totale gerealiseerde opdrachtwaarde heeft aangewend voor social return, zoals beschreven in het aangeleverde plan van aanpak.
Norm (waarde)	<p>Minimaal 5% van de totale gerealiseerde opdrachtwaarde per <b>contractjaar</b> volledig ingezet binnen het <b>contractjaar</b> en 100% van de overeengekomen kwartaalinspanningen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realisatie: score hoger dan of gelijk aan 5% = groen.</li> <li>▪ Afbreukrisico: score lager dan 5% = rood.</li> </ul>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer dient de gerealiseerde factuurwaardes per kwartaal transparant te rapporteren. Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	Per kwartaal.

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.

#### 4.2 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een rapportage met analyse in Excel van de totale dienstverlening van de Overeenkomst op te leveren. Deze rapportage dient kwartaal en cumulatief (vanaf ingangsdatum Overeenkomst) te worden weergegeven en bevat in het eerste (1e) tabblad een overzicht van de behaalde/niet behaalde prestaties, genaamd de 'KPI Scorecard'. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie. Deze rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld en verstuurd naar de Opdrachtgever. Dit gebeurt uiterlijk tien (10) Werkdagen na het einde van elk kwartaal en ook aan het einde van de looptijd van de Overeenkomst. Zie bijgevoegde Bijlage A Managementrapportage voor het format.

Extra onderdeel voor de rapportage van het laatste kwartaal van ieder contractjaar:

- Plan van aanpak voor maatschappelijk verantwoord ondernemen, waaronder de aanpak t.a.v. duurzaamheid en social return prognosebedrag voor het komend contractjaar.

Extra onderdelen voor de rapportage van het laatste kwartaal van ieder kalenderjaar:

- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties;
- Marktontwikkelingen.

Indien Opdrachtgever, op basis van de jaarlijkse evaluatie, behoefte heeft aan een aanpassing van de rapportage en/of KPI past Opdrachtnemer het format en de indeling daarvan kosteloos aan.

#### 4.3 VERANTWOORDELIJKE CONTACTPERSOON

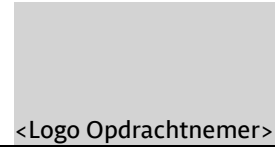
In het Programma van Eisen (Bijlage A bij het Beschrijvend document) is bij **Eis 2.31** aangegeven wie **maart 2026** intern bij Opdrachtgever de uiteindelijk verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever voor een onderwerp is. Daarnaast is in **artikel 7.2 lid e** van de Overeenkomst aangegeven dat er een uiteindelijk verantwoordelijke contactpersoon van Opdrachtgever voor een aantal onderwerpen is. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het ook mogelijk dat er een wijziging optreedt welke afdeling of directie de uiteindelijk verantwoordelijke contactpersoon voor een onderwerp is. Daarom is onderstaand vermeld wie waarvoor per wanneer de actuele uiteindelijk verantwoordelijke contactpersoon is.

- a) **Artikel 7.2 lid e** arbeidsmarktcommunicatie, communicatie, vanaf **maart 2026**: Directie communicatie UWV.
- b) **Artikel 7.2 lid e** marketing- en acquisitieactiviteiten, vanaf **maart 2026**: Directie communicatie UWV.
- c) **Eis 2.31** contact/aanwezigheid Onderaannemers/Derden, vanaf **maart 2026**: HRM Talentinstroom UWV.

#### 4.4 KLACHTEN EN ESCALATIES

Bij eventuele klachten, geldt het onderstaande escalatiemodel.

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.	Adviseur HRM Externe inhuur CLM  <Functie Opdrachtnemer>



<Logo Opdrachtnemer>

Niveau escalatie	Onderwerp	Contactpersonen
Niveau 2	Binnen drie (3) Werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen zeven (7) Werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Coördinator HRM Talentinstroom Manager CLM/ Categorie Manager (CM)  <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen vijf (5) Werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Hoofd Inkoop/Hoofd HRM Talentinstroom  <Functie Opdrachtnemer>

## 5 BEOORDELING DIENSTVERLENING

### 5.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

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

In onderstaand overzicht houdt de Contract- en leveranciersmanager (CLM) bij of Opdrachtnemer in de desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

Per kwartaal		Q1	Q2	Q3	Q4
KPI					
1	Managementinformatie	rood/groen	rood/groen	rood/groen	rood/groen
2	Facturatie	rood/groen	rood/groen	rood/groen	rood/groen
3	Vervullingspercentage	rood/groen	rood/groen	rood/groen	rood/groen
4	Klanttevredenheid (KTO)	rood/groen	rood/groen	rood/groen	rood/groen
5.1	Verzuim functie klantadviseur	rood/groen	rood/groen	rood/groen	rood/groen
5.2	Verzuim functie uitkeringsconsulent A	rood/groen	rood/groen	rood/groen	rood/groen
5.3	Verzuim overige functies	rood/groen	rood/groen	rood/groen	rood/groen
6	Social return	rood/groen	rood/groen	rood/groen	rood/groen

#### Toelichting kleur:

Groen: u presteert op of boven de norm voor de desbetreffende KPI.

Rood: u presteert onder de norm voor de desbetreffende KPI.

De eerste beoordeling van de KPI's vindt plaats over **Q4 2026 (oktober, november en december 2026)**.

### 5.2 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 veertien (14) kalenderdagen na vaststelling van de niet behaalde KPI norm op, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk wordt bereikt. Het verbeterplan wordt door Opdrachtnemer digitaal aan de Contract- en leveranciersmanager (CLM) 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.

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.

## 6 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, en in de begrippenlijst in het Beschrijvend document.

Contract- en leveranciersmanager (CLM)	Een medewerker van Opdrachtgever, die verantwoordelijk is voor het maken van afspraken met opdrachtnemers binnen het kader van een overeenkomst, alsmede de tussentijdse bewaking en evaluatie van gemaakte afspraken over de dienstverlening of te leveren goederen.
CM	Categoriemanager. Een medewerker van Opdrachtgever die op strategisch niveau overleg kan voeren met opdrachtnemers.
HRM Talentinstroom	De afdeling waar recruitment, arbeidsmarktcommunicatie, externe inhuur en systemen onder vallen. Tevens intern contracteigenaar van de Overeenkomst.
KPI	Kritische Prestatie Indicator.
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek.
MVOI	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtnemen en Inkopen.
SLA	Service Level Agreement.
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
SSC (HRM)	Shared Service Center (HRM).



<Logo Opdrachtnemer>

## 7 BIJLAGEN

De bijlagen zijn de op dit moment bekende specificaties, deze specificaties kunnen gedurende de looptijd van de Overeenkomst wijzigen. Opdrachtnemer dient mee te werken om deze veranderingen vorm te geven.

- Bijlage A: Managementrapportage