



<Logo Opdrachtnemer>

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

< Opdrachtnemer >

inzake

Menselijke Maat Monitor

Datum: 2 april 2026

Kenmerk: AM.2026.802

Versie: 1.0

Status: Concept



1

Inhoud

1	Algemeen	3
1.1	Context	3
1.2	Begrippen	3
1.3	Looptijd SLA	3
1.4	Versiebeheer SLA	3
2	Samenwerking en Communicatie	4
2.1	Contactgegevens	4
2.2	Overlegstructuur	4
3	Afspraken	6
3.1	KPI's	6
3.1.1	KPI'S - PROCESSEN	6
3.1.2	KPI'S- PROCESSEN	7
3.1.3	KPI'S - KLANTEN	7
3.1.4	KPI'S - MVOI	8
3.2	Rapportages	8
3.3	Klachten en escalaties	9
4	Beoordeling dienstverlening	10
4.1	Beoordelingsmethodiek	10
4.2	Verbeterplan	10
	Begrippenlijst	11



1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Overeenkomst met kenmerk AM.2026.802 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 Opdrachten onder de Overeenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot de einddatum van de laatste 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 TLO 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.



2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
Contract- en Leveranciersmanager.	Aanspreekpunt voor contractgerelateerde vraagstukken, zoals indexatieverzoeken indienen, vragen over KPI's, etc.
Marktonderzoeker	Uitvoering contract & eerste aanspreekpunt vanuit UWV

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 vijf (5) werkdagen door Opdrachtnemer opgesteld en gedeeld. Definitief staan in de begrippenlijst (laatste pagina van dit document).

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)	Beginfase contractingang	CLM (Senior) Marktonderzoeker	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kennismaking; ▪ Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); ▪ Communicatie; ▪ Plan van aanpak bouwblokken.
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	
OLO	Dagelijks	Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dagelijks overleg op bijvoorbeeld over de dagelijkse dienstverlening.
		(Senior) Marktonderzoeker	
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	
TLO		Opdrachtgever	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapportages;



<Logo Opdrachtnemer>

	Twee keer per jaar (i.e. na elke meting).	CLM (Senior) Marktonderzoeker (Senior) Marktonderzoeker Opdrachtnemer <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ KPI's; ▪ Evaluatie Overeenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen
SLO	Eén keer per jaar.	Opdrachtgever CLM (Senior) Marktonderzoeker (Senior) Marktonderzoeker Vakgroepleider Klantbeleving & Design Opdrachtnemer <naam functie>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening; ▪ Structurele wijzigingen in klantvraag; ▪ KPI Rapportages (CLM); <p>Structurele klachten.</p>

3 AFSPRAKEN

3.1 KPI'S

Voor het behalen van het vereiste niveau zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend.

Categorie	Nr.	KPI	Frequentie meting
Processen	KPI 1	Managementrapportage	Twee keer per jaar
	KPI 2	Correctierondes	Twee keer per jaar
Klanten	KPI 3	Responstijd klachten	Twee keer per jaar
MVOI	KPI 4	Social Return	Twee keer per jaar

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

3.1.1 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Managementrapportage
Definitie	<p>Uiterlijk tien (10) dagen na het eindigen van een kwartaal wordt er een rapportage aangeleverd met de punten die omschreven staan in de SLA (3.2 rapportages).</p> <p>Hierin zal Opdrachtgever puntsgewijs van de juiste en benodigde informatie worden voorzien. Alle punten zullen benoemd worden, ook als deze niet van toepassing zijn voor desbetreffende rapportage.</p> <p>De managementrapportage zal in samenspraak met Opdrachtgever vorm krijgen en op dezelfde manier gedurende contractperiode gedeeld worden.</p>
Meetmethodiek	Tien (10) dagen na het eindigen van elk kwartaal zal de managementrapportage verstuurd worden naar de desbetreffende CLM-er en Opdrachtgever.
Norm (waarde)	<p>Levering rapportage binnen tien (10) werkdagen = voldoende.</p> <p>Levering rapportage na tien (10) werkdagen = onvoldoende.</p>
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Twee (2) keer per jaar

3.1.2 KPI'S- PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Correctierondes
Definitie	<p>Het afstemmen van de conceptrapportages kent maximaal drie (3) correctierondes. De kwaliteit van de rapportages moet voldoende zijn om met maximaal drie (3) correctierondes een definitief rapport te ontvangen. Deze drie (3) correctierondes zullen kosteloos plaatsvinden.</p> <p>Indien het de Opdrachtnemer niet lukt om binnen drie (3) correctierondes een definitief rapport aan te leveren, dan is de KPI niet behaald. Alle rondes die hierna volgen zullen kosteloos zijn.</p> <p>Wanneer het niet behalen van de drie (3) rondes veroorzaakt is door Opdrachtgever, dan mag de Opdrachtnemer voor elke extra ronde kosten in rekening brengen. Deze kosten worden gebaseerd op de uurtarieven van Opdrachtnemer.</p>
Meetmethodiek	Opdrachtgever ontvangt na maximaal drie (3) correctierondes een definitief rapport.
Norm (waarde)	Drie (3) correctierondes of minder = voldoende. Meer dan drie (3) correctierondes = onvoldoende.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Twee keer (2) per jaar

3.1.3 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Responstijd onderzoekgerelateerde vragen, opmerkingen en/of klachten.
Definitie	<p>Opdrachtnemer dient binnen twee (2) werkdagen te reageren op respondenten op het moment van vragen, opmerking en/of klachten. Verwacht wordt van Opdrachtnemer dat binnenkomende vragen, opmerkingen en/of klachten binnen twee (2) werkdagen worden bevestigd bij de respondent.</p> <p>De vragen, opmerkingen en/of klachten worden meegenomen in de managementrapportage. Hierin zal duidelijk gemaakt worden: wat de melding was, wat de reactietijd was vanuit Opdrachtnemer, op welke manier de Opdrachtnemer hiermee omgaat en binnen welk termijn het opgelost is.</p>
Meetmethodiek	Binnen twee (2) werkdagen ontvang cliënt reactie op de ingediende vraag, opmerking en/of klacht.
Norm (waarde)	Binnen twee (2) dagen bevestiging referent = voldoende Na twee (2) dagen bevestiging referent = onvoldoende



<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Klanten
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Twee (2) keer per jaar

3.1.4 KPI'S - MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Social Return
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 (excl. btw) aan Social Return, zoals beschreven in het Programma van Eisen en Bijlage 6a, Bouwblokkenmethode.</p> <p>NB: Er wordt gestart met Social Return op basis van de geraamde opdrachtwaarde en zo wordt er vóóruit gewerkt op de gerealiseerde omzet. Deze Social Return verplichting wordt aan het einde van het tweede jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde omzet. Indien er een groot verschil is tussen de gemiddelde omzet over jaar één (1) en twee (2) en de geraamde opdrachtwaarde op jaarbasis, wordt dit in de social return verplichting van het jaar daarna aangepast zodat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde omzet.</p>
Meetmethodiek	Conform de bouwblokkenmethode UWV
Norm (waarde)	5% of meer social return = voldoende Minder dan 5% social return = onvoldoende
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Twee keer (2) 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 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient na elke meting, twee (2) maal per jaar, een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse in PowerPoint van de totale dienstverlening van de Overeenkomst op te leveren. Deze rapportage dient per overeengekomen periode en cumulatief te worden weergegeven. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen samen af over de optimalisatie van weergave van de informatie. Deze rapportage wordt proactief door Opdrachtnemer opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk tien (10) werkdagen na het einde van de overeengekomen periode en ook altijd aan het einde van de Overeenkomst. De analyse bevat de volgende onderdelen op één (of zo weinig mogelijk) pagina's:

- Overzicht van de KPI's en of deze wel/niet behaald zijn;
- Lessons learned vanuit Opdrachtnemer van de afgelopen meting;
- Terugkoppelingen respondenten die binnen zijn gekomen bij helpdesk Opdrachtnemer (zie KPI 3.1.3);
- Overzicht van responspercentages.



3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen twee Werkdagen bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen vijf (5) Werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van vijf (5) Werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan contactpersoon UWV gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de (Senior) Marktonderzoeker 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.	(Senior) Klantonderzoeker <Functie Opdrachtnemer>
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.	CLM <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen vijf (5) werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Manager UWV <Functie Opdrachtnemer>



4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden per meting beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden schriftelijk met Opdrachtnemer gedeeld en tijdens het TLO met Opdrachtnemer besproken.

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

Twee (2) keer per jaar	1	2
	Voldoende/ onvoldoende	Voldoende/ onvoldoende
KPI 1 Management rapportage		
KPI 2 Correctierondes		
KPI 4 Responstijd klachten		
KPI 5 Social Return		

4.2 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 twee (2) weken na vaststelling van de niet behaalde KPI norm op, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. 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.

Gedurende het verbetertraject informeert Opdrachtnemer de 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 TLO.

**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>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>MVOI</u>	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtnemen en Inkopen
<u>OLO</u>	Operationeel Leveranciers Overleg
<u>PvE</u>	Programma van Eisen
<u>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>SLO</u>	Strategisch Leveranciers Overleg
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SROI</u>	Social Return on Investment
<u>SC</u>	Service Center (Facilitair)
<u>SSC (HRM)</u>	Shared Service Center (HRM)
<u>TLO</u>	Tactisch Leveranciers Overleg
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen