



<Logo Opdrachtnemer>

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

< Opdrachtnemer >

inzake

Perceel 2: Providerboog

Datum: 9 april 2026

Kenmerk: OT.2026.0609

Versie: 0.9

Status: Concept



|          |                                     |    |
|----------|-------------------------------------|----|
| <b>1</b> | <b>INHOUD</b>                       |    |
| <b>1</b> | <b>Algemeen</b>                     | 3  |
| 1.1      | Context                             | 3  |
| 1.2      | Begrippen                           | 3  |
| 1.3      | Looptijd sla                        | 3  |
| 1.4      | Versiebeheer SLA                    | 3  |
| <b>2</b> | <b>Samenwerking en Communicatie</b> | 4  |
| 2.1      | Contactgegevens                     | 4  |
| 2.2      | Overlegstructuur                    | 4  |
| <b>3</b> | <b>Afspraken</b>                    | 6  |
| 3.1      | KPI's                               | 6  |
| 3.1.1    | processen en klanten                | 6  |
| 3.2      | Rapportages                         | 8  |
| 3.3      | Klachten en escalaties              | 8  |
| <b>4</b> | <b>Beoordeling dienstverlening</b>  | 10 |
| 4.1      | Beoordelingsmethodiek               | 10 |
| 4.2      | Verbeterplan                        | 10 |
|          | <b>Begrippenlijst</b>               | 11 |



## 1 ALGEMEEN

### 1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Overeenkomst met kenmerk <kenmerk/productgroep> afgesloten. Met de Service Level Agreement (SLA) geven we een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst. Alleen de onderwerpen waarvan nadere afspraken moeten worden gemaakt, zijn opgenomen in de SLA.

### 1.2 BEGRIPPEN

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

### 1.3 LOOPTIJD SLA

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Overeenkomst. Indien Nadere Overeenkomsten 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.

| Versie | Datum        | Auteur | Wijzigingen |
|--------|--------------|--------|-------------|
| 0.9    | 9 april 2026 | UWV    | n.v.t.      |

## 2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

### 2.1 CONTACTGEGEVENS

Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

| Contactpersoon                   | Taken en bevoegdheden   |
|----------------------------------|---|
| Contract- en leveranciersmanager | Aanspreekpunt voor contract gerelateerde vraagstukken, zoals vragen over KPI's.               |
| Adviseur arbeid & organisatie    | Uitvoering contract en eerste aanspreekpunt vanuit UWV voor inhoud gerelateerde vraagstukken. |

Contactpersonen namens Opdrachtnemer zijn:

| Contactpersoon | Taken en bevoegdheden |
|----------------|-----------------------|
|                |                       |
|                |                       |

### 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.

| Overleg   | Frequentie                  | Opdrachtgever   | Vaste agendapunten   |
|---|-----------------------------|---|--|
| Implementatie overleg<br>(Gedurende de implementatiefase zal Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever aanwezig zijn bij overleggen over de implementatie welke gepland worden door Opdrachtgever) | nader te bepalen frequentie | (Senior) Adviseur arbeid en organisatie, Manager HRM Arbo (optioneel), Contract- en Leveranciersmanager | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kennismaking;</li> <li>▪ Facturatie;</li> <li>▪ Communicatie;</li> <li>▪ Overlegstuctuur;</li> <li>▪ Implementatie planning;</li> <li>▪ Plan van aanpak bouwblokken;</li> <li>▪ Definitief SLA opstellen;</li> <li>▪ Rapportageformat en vragen klanttevredenheidsenquête.</li> </ul> |
|   |                             | <b>Opdrachtnemer</b><br><br><naam functie>  |  |
| OLO (dagelijkse gang van zaken)   | nader te bepalen frequentie | <b>Opdrachtgever</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dagelijkse dienstverlening.</li> </ul>  |
|   |                             | Adviseur arbeid en organisatie  |  |
|   |                             | <b>Opdrachtnemer</b><br><br><naam functie><br><br><naam functie>  |  |
|   |                             | <b>Opdrachtgever</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapportages;</li> </ul>   |

|                          |  |   |  |
|--------------------------|--|---|--|
| TLO (voortgang contract) | 1 <sup>e</sup> jaar 1x per kwartaal, daarna in overleg aan te passen | (Senior) Adviseur arbeid en organisatie, Manager HRM Arbo (optioneel), Contract- en Leveranciersmanager<br><b>Opdrachtnemer</b><br><naam functie>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluatie Overeenkomst en samenwerking;</li> <li>▪ Monitoren van PVE;</li> <li>▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening;</li> <li>▪ Issues/klachten;</li> <li>▪ Efficiency voorstellen;</li> </ul>                             |
| SLO                      | 1x per jaar  | <b>Opdrachtgever</b><br>(Senior) Adviseur arbeid en organisatie, Manager HRM Arbo, Contract- en Leveranciersmanager<br><b>Opdrachtnemer</b><br><naam functie> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening;</li> <li>▪ Kennissessie;</li> <li>▪ Ontwikkelingen vitaliteitsprogramma;</li> <li>▪ Structurele wijzigingen in klantvraag;</li> <li>▪ Innovaties, trends en ontwikkelingen.</li> </ul> |

### 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 | Snelheid opvolging aanvraag | Per kwartaal      |
|           | KPI 2 | Managementinformatie        | Per kwartaal      |
| Klanten   | KPI 3 | Tevredenheidsonderzoek      | Per jaar          |

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

##### 3.1.1 PROCESSEN EN KLANTEN

| Hoofdgroep                    | Processen  |
|-------------------------------|--|
| Kritische Prestatie Indicator | <b>Snelheid opvolging aanvraag</b>   |
| Definitie                     | Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat zowel Opdrachtnemer, als dienstverleners en/of leveranciers in de providerboog de door UWV gevraagde diensten:<br>1. tijdig na aanvraag in behandeling nemen.<br>2. tijdig na aanvraag het eerste contact met de medewerker plaatsvindt. |
| Meetmethodiek                 | Het aantal Werkdagen tussen de datum van aanvraag in het portal van Opdrachtnemer en:<br>1. de datum van in behandeling nemen daarvan.<br>2. de datum van het eerste contact met de medewerker door dienstverlener/leverancier uit de providerboog.                                    |
| Norm (waarde)                 | 1. binnen twee (2) Werkdagen (rekennorm 80%) = groen<br>1. later dan twee (2) Werkdagen (rekennorm 80%) = rood<br>2. binnen vijf (5) Werkdagen (rekennorm 80%) = groen<br>2. later dan vijf (5) Werkdagen (rekennorm 80%) = rood   |
| Verantwoordelijkheid          | Opdrachtnemer draagt zorg voor maandelijkse rapportage.  |
| KPI score bepaling            | 1x per kwartaal.   |

| Hoofdgroep                    | Processen                   |
|-------------------------------|-----------------------------|
| Kritische Prestatie Indicator | <b>Managementinformatie</b> |

| Hoofdgroep           | Processen  |
|----------------------|--|
| Definitie            | <p>Periodiek wordt de gevraagde managementinformatie aan UWV gerapporteerd. De inhoud en eisen van de managementinformatie is opgenomen in paragraaf 3.2 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)        | Realisatie: score gelijk aan 100% tijdig, volledig en correct = groen. Afbreukrisico: score lager dan 100% = rood.   |
| Verantwoordelijkheid | Opdrachtnemer draagt zorg voor de aanlevering van de managementrapportages. Opdrachtgever draagt zorg voor de controle op tijdigheid, volledigheid en correctheid.   |
| KPI score bepaling   | 1x per kwartaal.   |

| Hoofdgroep                    | Klanten  |
|-------------------------------|--|
| Kritische Prestatie Indicator | <b>Tevredenheidsonderzoek</b>  |
| Definitie                     | <p>Monitoring van de performance van Opdrachtnemer en de dienstverleners in de providerboog maakt integraal deel uit van de dienstverlening van Opdrachtnemer. De aspecten waarop getoetst zal worden zijn als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Flexibiliteit;</li> <li>- Aanbod van de zorgoplossingen;</li> <li>- Opvolging van vraagstukken;</li> <li>- Gebruiksgemak van portal.</li> </ul>   |
| Meetmethodiek                 | <p>Per jaar vindt in het begin van het 4<sup>e</sup> kwartaal, een representatieve steekproef van bedrijfsartsen, leidinggevenden en medewerkers plaats, waarin de klanttevredenheid m.b.t. de dienstverlening van Inschrijver en de door hem gecontracteerde partijen (producten en diensten) worden beoordeeld op een 10-puntsschaal. Deze enquête zal representatief zijn voor de doelgroep(en). Het gemiddelde van de scores bepaalt het eindcijfer. Dit eindcijfer zal in de kwartaalrapportage Q4 gerapporteerd en beoordeeld worden.</p> <p>Bij een tevredenheid van &lt;7 dient inschrijver een verbeterplan op te stellen om de tevredenheid van de deelnemers te verhogen. Hiervoor dienen gerichte acties opgesteld te worden voorzien van termijnen die waarborgen dat de verbeteringen voor de uitvoering van het eerstvolgende onderzoek zijn geïmplementeerd.</p> |
| Norm (waarde)                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uitkomst tevredenheidsonderzoek is een cijfer van <math>\geq 7</math> op een schaal van 1 t/m 10 = groen</li> <li>• Uitkomst tevredenheidsonderzoek is een cijfer van &lt; 7 op een schaal van 1 t/m 10 = rood</li> </ul>   |
| Verantwoordelijkheid          | Opdrachtgever (HRM Arbo) meet de tevredenheid. Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op indien de tevredenheid < 7 is.  |



&lt;Logo Opdrachtnemer&gt;

|                    |                    |
|--------------------|--------------------|
| Hoofdgroep         | <b>Klanten</b>     |
| KPI score bepaling | 1x per jaar in Q4. |

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

#### Maandrapportage

Opdrachtnemer dient eenmaal per maand een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse van de totale dienstverlening van de Overeenkomst op te leveren. 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:

- Ingezette zorgoplossingen/interventie;
- De kosten van de zorgoplossingen/ interventies;
- Onder welk thema de zorgoplossing/ interventie valt;
- Bij welke provider de zorgoplossing/ interventie is aangevraagd;
- Uit welke divisie komt de aanvraag;
- Uit welke regio komt de aanvraag;
- Datum aanvraag zorgoplossing/interventie;
- Status aanvraag zorgoplossing/ interventie;
- Snelheid van opvolging aanvraag;

#### Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse van de totale dienstverlening van de Overeenkomst op te leveren. 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:

- Financieel
  - Omzet van Opdrachtnemer van de opdracht, uitgesplitst per geselecteerde dienstverlener;
- Resultaten dienstverlening:
  - Overzicht van klachten (soort en afhandeling);
  - Mogelijke verbeteracties (vooral op operationeel niveau) en termijnen waarbinnen deze gerealiseerd worden;
  - Indien van toepassing: verbeterplannen bij het niet voldoen aan de gestelde eisen in het PvE, Overeenkomst en/of de KPI's zoals genoemd in deze SLA;
- Ontwikkelingen:
  - Samenstelling van en mutaties in de providerboog, waaronder tarieven;
  - Prognose voor het volgende kwartaal;
  - Eventuele aanpassingen in de dienstverlening als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving.

### 3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever via e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen vier (4) uur bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en



<Logo Opdrachtnemer>

wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen drie (3) Werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van drie (3) Werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan de Adviseur arbeid en organisatie van UWV gemeld met opgave van oplossingstermijn.

Indien Opdrachtnemer een klacht heeft over het opdrachtgeverschap, kan deze door Opdrachtnemer gemeld worden bij de operationele contactpersoon van Opdrachtgever.

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

| Niveau escalatie | Onderwerp  | Contactpersonen  |
|------------------|--|--|
| Niveau 1         | Verschil van mening over de uitvoering van de dienstverlening of over de samenwerking. Als Opdrachtgever en Opdrachtnemer er niet uit komen, wordt dit direct doorgezet naar niveau 2.                       | Senior Adviseur arbeid en organisatie<br><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 7 Werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3. | Contract- en Leveranciersmanager<br><Functie Opdrachtnemer>      |
| Niveau 3         | Binnen vijf (5) Werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.   | Manager HRM Arbo<br><Functie Opdrachtnemer>                      |

## 4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

### 4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden per jaar beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager 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 bij of Opdrachtnemer in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

| Meetperiode: per jaar              | Q1    | Q2    | Q3    | Q4    |
|------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                    | Kleur | Kleur | Kleur | Kleur |
| KPI 1: Snelheid opvolging aanvraag |       |       |       |       |
| KPI 2: Managementinformatie        |       |       |       |       |
| KPI 3: Tevredenheidsondezoek       |       |       |       |       |
| Overall score                      |       |       |       |       |

#### Toelichting kleur:

Groen: U presteert op de norm voor de desbetreffende KPI.

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

### 4.2 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 één (1) maand na vaststelling van de niet behaalde KPI norm op, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het verbeterplan wordt door Opdrachtnemer digitaal aan de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever verzonden.

Het verbeterplan dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

- oorzaak van het niet behalen van de KPI;
- welke maatregelen Opdrachtnemer gaat nemen om de gestelde KPI norm te halen;
- een tijdslijn met betrekking tot het verbeterplan en de te nemen maatregelen;

De onderdelen dienen SMART te zijn beschreven. Dit betekent dat ze specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden zijn.

**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>KTO</u>   | Klanttevredenheidsonderzoek   |
| <u>PvE</u>   | Programma van Eisen   |
| <u>OLO</u>   | Operationeel Leverancieroverleg   |
| <u>SLA</u>   | Service Level Agreement   |
| <u>SMART</u> | Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.  |
| <u>SLO</u>   | Strategisch Leverancieroverleg  |
| <u>TLO</u>   | Tactisch Leverancieroverleg   |
| <u>UWV</u>   | Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen  |