



(SLA)

tussen

**Stichting Autoriteit Financiële Markten**

en

---

inzake

Dienstreizen ten behoeve van medewerkers AFM

Datum: 22-06-2026

Kenmerk: PXXXX.XXX (2026-170-18)

Versie: 0.9

Status: **Concept**



## Inhoud

|                                            |   |
|--------------------------------------------|---|
| 1.1 Context .....                          | 3 |
| 1.2 Begrippen .....                        | 3 |
| 1.3 Looptijd sla .....                     | 3 |
| 1.4 Wijzigingsbeheer SLA .....             | 3 |
| 1.5 Contactgegevens .....                  | 3 |
| 1.6 Overlegstructuur.....                  | 4 |
| 1.7 Frequentie meting en beoordeling ..... | 5 |
| 1.8 KPI's .....                            | 5 |
| 1.9 Klachten en escalaties .....           | 6 |

## Algemeen



### 1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst ARVODI-2025 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.

Met opmerkingen [A1]: In te vullen na definitieve gunning.

### 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 Raamovereenkomst. Indien nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst.

### 1.4 WIJZIGINGSBEHEER SLA

Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager (CM) van Opdrachtgever.

Wijzigingsvoorstellen voor de SLA worden gezamenlijk besproken in het tactisch overleg zoals opgenomen in de Raamovereenkomst. 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.

### 1.5 CONTACTGEGEVENS

Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

| Contactpersoon | Afdeling                    | Taken en bevoegdheden             |
|----------------|-----------------------------|-----------------------------------|
|                | Facilitair Bedrijf          | Realisatie- en Verificatiemanager |
|                | Planning, Control & Finance | Contractmanager                   |
|                | Facilitair Bedrijf          | Contracteigenaar                  |
|                | Facilitair Bedrijf          | Servicemanager                    |

De operationele contactgegevens zijn:

| Facilitair bedrijf AFM |                  |
|------------------------|------------------|
| Openingstijden         | 8.30 – 16.30 uur |
| Telefoonnummer         |                  |
| E-mailadres            |                  |

Contactpersonen namens Opdrachtnemer zijn:

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

## 1.6 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 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgesteld en gedeeld.

Met opmerkingen [AA2]: Check Wouter / FB wenselijkheid overlegstructuur

| 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) | In overleg  | Contractmanager +Realisatie- en Verificatiemanager | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kennismaking;</li> <li>▪ Facturatie;</li> <li>▪ Communicatie;</li> <li>▪ Plan van aanpak;</li> <li>▪ Voortgang implementatieplan</li> </ul>                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Opdrachtnemer                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Contractmanager (cq. Account manager)              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Operationeel overleg<br>(dagelijkse gang van zaken)                                                                                                                                                 | 4x per jaar | Opdrachtgever                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Klachten en storingen;</li> <li>▪ Operationele issues;</li> <li>▪ Kwaliteit dienstverlening;</li> <li>▪ Afwijkingen en randvoorwaarden</li> </ul>                                                                                                                |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Realisatie- en Verificatie manager Servicemanager  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Opdrachtnemer                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                     |             | ntb                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Tactisch overleg<br>(voortgang contract)                                                                                                                                                            | 2x per jaar | Opdrachtgever                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapportages / KPI's;</li> <li>▪ Evaluatie en samenwerking;</li> <li>▪ Monitoren van PvE;</li> <li>▪ Afwijkingen/ontwikkelingen in de dienstverlening;</li> <li>▪ Facturatie;</li> <li>▪ Indexering en wijzigingen;</li> <li>▪ Efficiency voorstellen;</li> </ul> |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Contractmanager                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Opdrachtnemer                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Contractmanager (cq. Account manager)              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Strategisch overleg                                                                                                                                                                                 | 1x per jaar | Opdrachtgever                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contractdoelstellingen, tevredenheid omtrent dienstverlening;</li> <li>▪ Ontwikkelingen bij opdrachtgever en opdrachtnemer;</li> <li>▪ KPI Rapportages;</li> <li>▪ Structurele klachten;</li> </ul>                                                              |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Contracteigenaar                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Opdrachtnemer                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                                                     |             | Contracteigenaar                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## AFSPRAKEN

### 1.7 FREQUENTIE METING EN BEOORDELING

De prestaties worden maandelijks gemeten op basis van operationele gegevens. De formele beoordeling van KPI's vindt perhalf jaar plaats op basis van de cumulatieve maandresultaten.

Alleen de halfjaarlijkse beoordeling is leidend voor contractmanagement, opvolgacties en eventuele verbetermaatregelen.

### 1.8 KPI'S

Voor het behalen van het vereiste niveau zijn Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) opgesteld. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend en bieden opdrachtgever sturingsinformatie zoals KPI 1, 2 en 6, hiermee wordt prestatie van opdrachtgever gemeten en KPI 3, 4 en 5 meten de prestatie van opdrachtnemer

Met opmerkingen [AA3]: Overleg met Wouter / FB

| Categorie                                                | Nr.   | KPI                                                                                                                                                                                                                                                 | Frequentie meting                      |
|----------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| Tijdig boeken door opdrachtgever                         | KPI 1 | Inzicht bieden in tijdig boeken door opdrachtgever; aantal reizen dat meer of minder dan 21 dagen voor vertrekdatum is geboekt (biedt sturingsinformatie voor opdrachtgever)                                                                        | Doorlopend, gerapporteerd per kwartaal |
| Gebruik van treinreizen voor afstanden tot 750km         | KPI 2 | Inzicht bieden in gebruik van treinreizen voor relatief korte dienstreizen, norm < 750km enkele reis                                                                                                                                                | Doorlopend, gerapporteerd per kwartaal |
| Tevredenheidsscore bookers / secretariaten               | KPI 3 | Jaarlijks tevredenheidsonderzoek onder de bookers en/of secretariaten van opdrachtgever over gebruik van de diensten, volledigheid (reis-)informatie, contact, opvolging bij vragen en klachten. Doel is minimaal een score van 8 op schaal van 10. | Jaarlijks                              |
| Tevredenheidsscore reizigers / medewerkers opdrachtgever | KPI 4 | Jaarlijks tevredenheidsonderzoek onder de reizigers / medewerkers van opdrachtgever over gebruik van de diensten, volledigheid (reis-)informatie, contact, opvolging bij vragen en klachten. Doel is minimaal een score van 8 op schaal van 10.     | Jaarlijks                              |
| Duty of care tracking                                    | KPI 5 | Percentage reizigers waarvan locatie op ieder moment bekend is bij de agent                                                                                                                                                                         | Doorlopend, gerapporteerd per kwartaal |
| Gemiste besparingen                                      | KPI 6 | Bedrag besparing dat gerealiseerd had kunnen worden bij goedkoopste reisoctie(s). Biedt inzicht in balans tussen acceptabele reistijd(en) en besparingspotentieel bij keuze voor overstap, omweg of milieubewuste keuze                             | Doorlopend, gerapporteerd per kwartaal |

## 1.9 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 een werkdag bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 5 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van redenen aan de contactpersoon van AFM 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.                | Realisatie en verificatiemanager<br><Functie Opdrachtnemer> |
| Niveau 2         | Binnen 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. | Contractmanager<br><Functie Opdrachtnemer>                  |
| Niveau 3         | Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.                                                                                                 | Contracteigenaar<br><Functie Opdrachtnemer>                 |

Met opmerkingen [AA4]: Welke route voor meldingen/klachten?

## 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.

|                                     |                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contracteigenaar                    | Eindverantwoordelijk voor het realiseren van de doelstellingen van het contract.                                                                                                        |
| Contractlevenscyclus                | (weergave van) de processen die doorlopen worden bij het ontstaan, uitvoeren en beëindigen van een contract.                                                                            |
| Contractmanager                     | Verantwoordelijk voor de operationele uitvoering van het contractmanagementproces.                                                                                                      |
| Raamovereenkomst                    | De tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gesloten overeenkomst waarin de algemene afspraken over de dienstverlening zijn vastgelegd, waarop deze SLA een nadere uitwerking vormt.       |
| Implementatieoverleg                | Overleg dat plaatsvindt gedurende de implementatiefase van (onderdelen van) de dienstverlening, gericht op afstemming van planning, aanpak en uitvoering.                               |
| Kritische Prestatie Indicator (KPI) | een meetbare waarde die aangeeft hoe effectief een organisatie, team of medewerker presteert ten opzichte van strategische doelstellingen                                               |
| PDCA (Plan-Do-Check-Act)            | Het continue verbeterproces dat in de uitvoeringsfase wordt toegepast om het contract te beheersen.                                                                                     |
| Proactief Contractmanagement        | Het actief sturen op naleving van contractafspraken, prestaties en risico's gedurende de uitvoeringsfase, in plaats van reactief handelen.                                              |
| Realisatie- en Verificatiemanager   | Verantwoordelijk voor het faciliteren van de levering en controlerend in hoeverre de levering en/of dienstverlening overeenkomt met de afspraken in het contract.                       |
| Servicemanager                      | Verantwoordelijk voor de operationele dienstverlening.                                                                                                                                  |
| Service Level Agreement (SLA)       | Dit document, waarin aanvullende afspraken zijn vastgelegd over de wijze waarop de dienstverlening wordt uitgevoerd en gemeten.                                                         |
| Verbeterplan                        | Een door Opdrachtnemer opgesteld plan waarin wordt beschreven welke maatregelen worden genomen om het prestatieniveau van één of meerdere KPI's weer op de afgesproken norm te brengen. |