

# Service Level Agreement

Ten behoeve van het

## Nationaal Isolatieprogramma

Naam  
opdracht-  
nemer

Gemeenten  
Coevorden  
Meppel  
Midden-Drenthe  
Westerveld

Referentienummer: AD26100  
Datum: 1 juni 2026  
Versie: 1.0 - Definitief

## Inhoud

<b>ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	3
<b>1.1 Doel</b> .....	4
<b>1.2 Dienstverlening</b> .....	4
<b>1.3 Contactgegevens opdrachtgever</b> .....	5
<b>1.4 Contactgegevens opdrachtnemer</b> .....	5
<b>1.5 Overlegstructuur</b> .....	6
<b>1.6 Escalatieladder</b> .....	7
<b>1.7 Processen en afspraken</b> .....	7
<b>1.8 Bereikbaarheid &amp; beschikbaarheid</b> .....	7
<b>1.9 KPI's</b> .....	8
<b>KPI 1: Conversie naar uitvoering</b> .....	8
<b>KPI 2: Doorlooptijd keten</b> .....	9
<b>KPI 3: Communicatiebereik</b> .....	9
<b>Akkoordverklaring</b> .....	11

## ALGEMENE BEPALINGEN

- 1.1 Tussen **(naam opdrachtnemer)** en **opdrachtgever (naam gemeente)** (hierna: partijen) is de Raamovereenkomst “Uitvoering Nationaal Isolatieprogramma”, met referentienummer AD26100, afgesloten, welke bij partijen bekend is.
- 1.2 Deze SLA geeft een nadere uitwerking van de rechten en verplichtingen van partijen zoals vastgelegd in de Raamovereenkomst. Deze SLA heeft specifiek betrekking op de dienstverlening in het kader van de uitvoering van het Nationaal Isolatieprogramma (hierna: NIP), zoals beschreven in de offerteaanvraag en de daarbij behorende bijlagen.
- 1.3 Deze SLA dient te worden gelezen in samenhang met het Programma van Eisen, waarbij de daarin opgenomen eisen leidend zijn voor de uitvoering van de dienstverlening.
- 1.4 In geval van strijdigheid tussen de bepalingen in de Raamovereenkomst en deze SLA prevaleren de bepalingen in deze SLA, tenzij uitdrukkelijk anders is bepaald. In overige gevallen prevaleren de bepalingen uit de Raamovereenkomst.
- 1.5 De looptijd van deze SLA is gelijk aan de looptijd van de Raamovereenkomst en is daaraan onlosmakelijk verbonden.
- 1.6 Opdrachtgever (naam opdrachtgever) en opdrachtnemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het actueel houden van deze SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van opdrachtnemer.
- 1.7 Wijzigingsvoorstellen met betrekking tot deze SLA worden door partijen ingebracht en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na akkoord worden wijzigingen schriftelijk vastgelegd door de opdrachtgever (naam opdrachtgever) en, na ondertekening door daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, toegevoegd als bijlage bij deze SLA dan wel verwerkt in een nieuwe versie van de SLA.
- 1.8 Afwijkingen van de werkzaamheden en procedures zoals omschreven in deze SLA zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever (naam opdrachtgever). Eventueel daaruit voortvloeiend meer- of minderwerk kan door opdrachtnemer uitsluitend na voorafgaande schriftelijke instemming van de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## 1.1 Doel

Het doel van deze Service Level Agreement (SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze vastleggen van de verplichtingen die voortvloeien uit de levering van de dienstverlening door opdrachtnemer aan de opdrachtgever.

Partijen beogen met deze SLA:

1. de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening te waarborgen;
2. afspraken vast te leggen over de wijze van levering, monitoring en verbetering van de dienstverlening;
3. te borgen dat de overeengekomen KPI's en prestaties worden gerealiseerd.

Indien de opdrachtgever aanvullende sturings- of controle-instrumenten wenst op te nemen, werkt opdrachtnemer hieraan mee en past deze toe binnen de uitvoering van de dienstverlening.

## 1.2 Dienstverlening

De dienstverlening bestaat uit de volgende vier kerntaken:

1. Doelgroepactivatie en relatiebeheer
2. Technisch advies en investeringsplan
3. Ketenregie en marktintermediair
4. Uitvoering van de subsidieregeling, projectbeheersing en verantwoording.

De opdrachtnemer borgt de continuïteit en kwaliteit van de inzet van personeel conform de eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Voor de gemeente Westerveld geldt dat de eerste drie kerntaken als optioneel zijn uitgevraagd. Als de opdrachtgever ervoor kiest om één of meerdere van deze optionele kerntaken af te nemen, zijn deze kerntaken onverkort van toepassing op de dienstverlening.

### **Buiten scope**

Tot de scope van deze SLA behoren uitsluitend de bovengenoemde kerntaken. Alle overige werkzaamheden en activiteiten vallen buiten de scope, tenzij partijen hierover vooraf schriftelijk aanvullende afspraken maken.

### 1.3 Contactgegevens opdrachtgever

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens contactpersoon operationeel niveau	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon tactisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Verantwoordelijk voor contractmatige zaken

Contactgegevens contactpersoon strategisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Eindverantwoordelijk Aanspreekpunt bij escalaties

### 1.4 Contactgegevens opdrachtnemer

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens algemene dienstverlening	
Bereikbaarheid	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer operationeel niveau	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer tactisch niveau:	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	[Invullen]

<b>Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer strategisch niveau:</b>	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Aanspreekpunt bij escalaties

## 1.5 Overlegstructuur en rapportages

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen de partijen. Opgevraagde rapportages en gesprekverslagen worden opgesteld door de opdrachtnemer, binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie- en escalatieschema op.

Op **strategisch** (1 x per jaar) en **tactisch** (1 x per kwartaal) niveau vindt op initiatief van de opdrachtnemer een gesprek met de opdrachtgever plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de volgende periode. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen opgesteld door opdrachtnemer en verzonden aan de opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

Bespreekpunten zijn tenminste:

1. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Resultaten KPI's;
4. Indexering en prijsontwikkeling;
5. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
6. Wijzigingen in de dienstverlening;
7. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
8. Ontwikkelingen opdrachtgever, waaronder het bespreken van plannen van de opdrachtgever met eventuele consequenties voor de dienstverlening,
9. Innovatievoorstellen.

Opdrachtgever verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de verslaglegging van deze overleggen, tenzij anders overeengekomen. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen door opdrachtnemer en verzonden aan de opdrachtgever.

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

<b>Niveau</b>	<b>Betrokkenen van opdrachtnemer</b>	<b>Betrokkenen van de Opdrachtgever</b>	<b>Frequentie</b>
Tactisch	[Invullen]	[invullen]	4 x per jaar
Strategisch	[Invullen]	[invullen]	1 x per jaar

Afsluitend sluiten de rapportages en het dashboard aan op de in het Programma van Eisen opgenomen eisen ten aanzien van dossiervorming, controleerbaarheid en verantwoording.

## 1.6 Escalatieladder

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

In het geval er tussen opdrachtnemer en opdrachtgever een geschil ontstaat zal in eerste instantie in goed onderling overleg naar een oplossing gezocht worden. Wanneer de ernst van de situatie echter de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt, zal een escalatieprocedure worden opgestart.

Niveau	Functionaris opdrachtgever	Functionaris opdrachtnemer
1	Invullen	Invullen
2	Invullen	Invullen
3	Invullen	Invullen
4	Invullen	Invullen

## 1.7 Processen en afspraken

### Werkprocessen

De volgende functionarissen zijn bevoegd om bij opdrachtnemer nadere afspraken te maken (Wordt ingevuld tijdens het implementatiegesprek).

1. ..
2. ..
3. ...

Wijzigingen in beleid en reguleringsgebieden dient opdrachtnemer als onderdeel van de SLA, op aangeven van opdrachtgever, door te voeren. Indien dit het geval is treden opdrachtgever en opdrachtnemer hierover nader in gesprek.

## 1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid

De beschikbaarheidstijden van de **reguliere** dienstverlening zijn:

- Door de weeks, bereikbaarheid van 8:30 tot 17:00

Voor het melden van **verstoringen** van de (klant)portal heeft opdrachtnemer het telefoonnummer (aanvullen) en het e-mailadres (aanvullen) voor opdrachtgever beschikbaar gesteld. De telefonische bereikbaarheid is door de weeks, van 8:30 tot 17:00.

Opdrachtnemer beschikt over een **contractmanager/accountmanager** welke:

- Op maandag t/m vrijdag tussen 9.00 uur en 17.00 uur direct telefonisch bereikbaar is, of belt binnen 4 werkuren terug.
- Een back-up heeft in geval van afwezigheid.
- Reageert binnen een werkdag op alle vragen van de opdrachtgever per e-mail gesteld.

## 1.9 KPI's

### Karakter van KPI's en sturing (hybride model)

Partijen erkennen dat de dienstverlening in het kader van het Nationaal Isolatieprogramma mede afhankelijk is van keuzes en omstandigheden aan de zijde van inwoners en andere ketenpartners. Hierdoor zijn niet alle uitkomsten in de uitvoering volledig door opdrachtnemer te beïnvloeden of af te dwingen.

Om de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening desondanks professioneel te kunnen sturen, hanteren partijen in deze SLA een hybride sturingsmodel. Dit houdt in dat:

- a) KPI's die betrekking hebben op beïnvloedbare proces- en uitvoeringsaspecten primair worden ingezet als sturings- en verbeterinstrument (inspanningsverplichting), waarbij opdrachtnemer verplicht is afwijkingen tijdig te signaleren, te analyseren en – in overleg met opdrachtgever – passende verbetermaatregelen te formuleren en uit te voeren; en
- b) KPI's die betrekking hebben op door opdrachtnemer direct beheersbare prestaties als resultaatverplichting worden aangemerkt, voor zover dit in de betreffende KPI expliciet is opgenomen.

Partijen beogen hiermee te voorkomen dat ongewenste of oneigenlijke prikkels ontstaan en te borgen dat sturing plaatsvindt op kwaliteit, zorgvuldigheid en doelmatigheid, passend bij de publieke context van deze opdracht. Afwijkingen van KPI's leiden daarom niet automatisch tot sancties, maar vormen aanleiding voor analyse, bijsturing en vastlegging van verbeteracties in het tactisch overleg, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen in deze SLA.

## KPI 1: Conversie naar uitvoering

### Definitie

De conversie naar uitvoering betreft het aandeel inwoners dat na een eerste inhoudelijk contact overgaat tot de uitvoering van minimaal één isolatiemaatregel.

De opdrachtnemer rapporteert periodiek over de conversie naar uitvoering en onderliggende trends.

### Hoe te meten

**KPI 1A:** (aantal woningeigenaren dat overgaat tot de intake c.q. aanbod/ aantal woningeigenaren dat benaderd is aan de hand van de doelgroepbenadering) \* 100

**KPI 1B:** (aantal woningeigenaren dat overgaat tot uitvoering/ aantal woningeigenaren dat een intake of woningopname heeft doorlopen) \* 100

**KPI 1C:** (aantal woningeigenaren dat overgaat tot subsidieaanvraag/ aantal woningeigenaren in de doelgroep) \* 100

- Frequentie: per kwartaal
- Per opdrachtgever te rapporteren
- Te meten en te rapporteren door opdrachtnemer

### Maatregelen/ opvolging

Als de conversie significant afwijkt van verwachtingen of trends negatief zijn, analyseert de opdrachtnemer de oorzaken en bespreekt deze met opdrachtgever.

Op basis hiervan worden gezamenlijk verbetermaatregelen bepaald.

## KPI 2: Doorlooptijd keten

De opdrachtnemer handelt in overeenstemming met de in het Programma van Eisen opgenomen doorlooptijden en responstermijnen. De rapportage op KPI 2 dient mede ter toetsing van de naleving hiervan. Aanvullend waarborgt de opdrachtnemer dat de uitvoering van woningopnames en advisering plaatsvindt conform de in het Programma van Eisen gestelde kwaliteitseisen en kaders.

### Definitie

De doorlooptijd keten betreft de tijd die nodig is om een traject van inwoner door de verschillende fasen van de dienstverlening te begeleiden.

De opdrachtnemer rapporteert over de doorlooptijden per fase van het proces en signaleert afwijkingen en knelpunten.

### Hoe te meten

Gemiddelde doorlooptijd per fase:

- A. Van vraag naar advies
  - B. Van advies naar uitvoering
  - C. Van uitvoering naar realisatie
- Frequentie: per kwartaal
  - Per opdrachtgever en per fase te rapporteren
  - Te meten en te rapporteren door opdrachtnemer

### Maatregelen/ opvolging

Bij afwijkingen of structurele vertragingen analyseert de opdrachtnemer de oorzaken en doet voorstellen voor verbetering van het proces of de samenwerking in de keten.

## KPI 3: Communicatiebereik

### Definitie

Het bereik van de communicatie betreft het aandeel van de doelgroep dat door opdrachtnemer aantoonbaar is **benaderd** via vooraf overeengekomen communicatiekanalen (bijv. brief, huis-aan-huis, online campagne of bijeenkomst).

De KPI richt zich op de mate waarin de opdrachtnemer de doelgroep **dekkend en aantoonbaar benadert**, niet op het gedrag of de respons van inwoners.

De opdrachtnemer benadert aantoonbaar minimaal **95% van de doelgroep\*** per opdrachtgever per rapportageperiode via de overeengekomen kanalenmix.

*\*de doelgroep betreft het gebied waarbinnen in de rapportage periode de doelgroepbenadering plaatsvindt.*

### Hoe te meten

- **Teller:** aantal unieke huishoudens/adressen binnen de doelgroep dat aantoonbaar is benaderd via één of meerdere communicatiekanalen
- **Noemer:** totaal aantal huishoudens/adressen binnen de doelgroep per opdrachtgever

### Berekening:

(aantal benaderde adressen/ totaal aantal adressen in doelgroep) \* 100

### Toelichting "aantoonbaar benaderd"

De opdrachtnemer toont de benadering aan per kanaal, bijvoorbeeld via:

- verzendrapportages (post/ brief)

- distributiegegevens (huis-aan-huis)
- campagnerapportages (online/ digitaal)
- uitnodigingen of deelnemerslijsten (bijeenkomsten)
- Frequentie: per kwartaal
- Per opdrachtgever te rapporteren
- Te meten en te rapporteren door opdrachtnemer

**Maatregelen/ opvolging**

Indien het aandeel benaderde inwoners achterblijft, analyseert de opdrachtnemer de oorzaken en stelt aanvullende maatregelen voor, gericht op het vergroten van het bereik (bijv. inzet van aanvullende kanalen of aangepaste benaderingsstrategieën).

Het verbeterplan wordt besproken in het tactisch overleg en na akkoord uitgevoerd.

## Akkoordverklaring

Hierbij verklaren de opdrachtgever en de opdrachtnemer kennis te hebben genomen van het voorgaande in deze Service Level Agreement en, door middel van de ondertekening hieronder, akkoord te gaan met het hierin gestelde.

Aldus overeengekomen en vastgelegd op 11 pagina's tekst en in tweevoud ondertekend.

**Namens opdrachtgever**

**Namens opdrachtnemer**

**Handtekening**

**Handtekening**

**Naam**

**Naam**

**Functie**

**Functie**

**Datum**

**Datum**