



<Logo Opdrachtnemer>

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
< Opdrachtnemer >

inzake

Mediadiensten

Datum: 3 juni 2026

Kenmerk: DD.2026.1123

Versie: 0.9

Status: **Concept**



<Logo Opdrachtnemer>

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
3.2	Rapportages	9
3.3	Klachten en escalaties	10
4	Beoordeling dienstverlening	11
4.1	Beoordelingsmethodiek	11
4.2	Gevolgen wel/niet behalen KPI's?	11
4.3	Verbeterplan	12
	Begrippenlijst	14



<Logo Opdrachtnemer>

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.

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 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 tactisch overleg 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	3 juni 2026	Cemre Özdemir	Conceptversie
<1.0> (origineel document)	< datum van wijziging >	< naam CLM >	Nader in te vullen na gunning.



<Logo Opdrachtnemer>

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

De operationele contactgegevens zijn:

<Naam afdeling>	
Openingstijden	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

<Naam afdeling>	
Openingstijden	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Met opmerkingen [A2]: In te vullen na definitieve gunning.

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 5 Werkdagen 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)	Naar behoefte	<ul style="list-style-type: none"> CLM Manager Identiteit & Reputatie Sr. Communicatieadviseur Identiteit & Reputatie Bureau Bestellen tot Betalen 	<ul style="list-style-type: none"> Kennismaking; Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); Communicatie; KPI's en managementrapportage; Plan van aanpak bouwblokken.
		<p style="text-align: center;">Opdrachtnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> Nader in te vullen na gunning 	
Operationeel overleg	Naar behoefte	<p style="text-align: center;">Opdrachtgever</p> <ul style="list-style-type: none"> Campagneteam bestaande uit communicatieadviseurs en contentspecialisten 	<ul style="list-style-type: none"> Voortgang en optimalisatie campagnes; Optimalisatie samenwerking; Evaluatie campagnes.
		<p style="text-align: center;">Opdrachtnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> Nader in te vullen na gunning 	
		<p style="text-align: center;">Opdrachtgever</p> <ul style="list-style-type: none"> Rapportages; 	



<Logo Opdrachtnemer>

<p>Tactisch overleg (voortgang contract)</p>	<p>Halfjaarlijks</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CLM ▪ Manager Identiteit & Reputatie ▪ Manager Identiteit & Reputatie ▪ Sr. Communicatie adviseur Identiteit & Reputatie <p style="text-align: center;">Opdrachtnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nader in te vullen na gunning 	<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; ▪ Spend.
<p>Strategisch overleg</p>	<p>Halfjaarlijks</p>	<p style="text-align: center;">Opdrachtgever</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manager Identiteit & Reputatie ▪ Sr. Communicatie adviseur Identiteit & Reputatie <p style="text-align: center;">Opdrachtnemer</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nader in te vullen na gunning 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jaarlijkse doelstellingen omtrent dienstverlening; ▪ Structurele wijzigingen in klantvraag; ▪ Structurele klachten.

**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	Half jaarlijks
Kwaliteit	KPI 2	Tijdige aanlevering	Half jaarlijks
	KPI 3	Livegang conform planning	Half jaarlijks
	KPI 4	Realisatie bereikdoelstellingen	Half jaarlijks
	KPI 5	Kwaliteit van de samenwerking	Half jaarlijks
Duurzaamheid	KPI 6	Social Return On Investment	Jaarlijks

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

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Managementrapportage
Definitie	<p>Het periodiek en volgens afspraak volledig, tijdig en juist opleveren van de managementrapportage aan UWV. De inhoudseisen en specificaties van de rapportage zijn vastgelegd in de SLA (zie 3.2 managementrapportage).</p> <p>De Opdrachtnemer levert periodiek de managementrapportage aan die voldoet aan de volgende criteria:</p> <ul style="list-style-type: none">- Tijdigheid: de managementrapportage wordt binnen de afgesproken termijn beschikbaar gesteld aan UWV.- Volledigheid: alle informatie die conform de SLA vereist is, dient volledig te zijn aangeleverd.- Juistheid: de rapportage moet bij de eerste aanlevering correct en foutloos zijn.
Meetmethodiek	<p>De KPI wordt beoordeeld op basis van drie meetpunten:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Tijdigheid: rapportage geleverd binnen de afgesproken termijn. Richtlijn is 10 Werkdagen na halfjaar afsluiting.2. Volledigheid: alle gevraagde onderdelen uit de SLA zijn aangeleverd.3. Juistheid: rapportage bevat geen fouten en behoeft geen correcties.
Norm (waarde)	<p>Voldoende: Opdrachtnemer presteert op de norm voor de desbetreffende KPI.</p> <p>Onvoldoende: Opdrachtnemer presteert onder de norm voor de desbetreffende KPI.</p>



<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Processen
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor het tijdig, juist en volledig aanleveren van de rapportages bij Opdrachtgever. De CLM-er van Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	Half jaarlijks

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Tijdige aanlevering
Definitie	Het percentage van de diensten dat volledig en akkoordwaarg wordt aangeleverd binnen de vooraf overeengekomen planning en deadlines. Onder tijdige aanlevering wordt verstaan: oplevering uiterlijk op de overeengekomen datum en tijd, waarbij het aangeleverde product inhoudelijk volledig en direct bruikbaar is zonder noodzakelijke herstelronde.
Meetmethodiek	Maandelijkse meting op basis van overeengekomen planning en geregistreerde opleverdata. Aantal tijdig opgeleverde deliverables gedeeld door het totaal aantal deliverables in de meetperiode.
Norm (waarde)	Voldoende: Gelijk aan of hoger dan 95%. Onvoldoende: Lager dan 95%.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzichtelijk maken van de resultaten in de managementrapportage.
KPI score bepaling	Half jaarlijks

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Livegang conform planning
Definitie	Het percentage campagnes dat volledig operationeel live gaat op de vooraf overeengekomen datum en tijd, conform de goedgekeurde campagneplanning en specificaties. Onder livegang wordt verstaan dat alle campagneonderdelen correct functioneren.
Meetmethodiek	Maandelijks meting op basis van campagneplanningen, livegangregistraties en controle van correcte activatie. Aantal campagnes dat tijdig en correct live is gegaan gedeeld door het totaal aantal geplande campagnes in de meetperiode.
Norm (waarde)	Voldoende: Gelijk aan of hoger dan 98%. Onvoldoende: Lager dan 98%.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzichtelijk maken van de resultaten in de managementrapportage.
KPI score bepaling	Half jaarlijks



<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Realisatie bereikdoelstellingen
Definitie	De mate waarin de vooraf overeengekomen bereikdoelstellingen van campagnes worden gerealiseerd, conform de vastgestelde briefing en planning.
Meetmethodiek	Meting op basis van campagne- en mediareportages uit mediaplatformen, exploitanten en analysetools. De gerealiseerde bereikresultaten worden vergeleken met de vooraf vastgestelde campagnedoelstellingen.
Norm (waarde)	Voldoende: Gelijk aan of hoger dan 95%. Onvoldoende: Lager dan 95%.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzichtelijk maken van de resultaten in de managementrapportage.
KPI score bepaling	Half jaarlijks

Hoofdgroep	Kwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit van de samenwerking
Definitie	De mate waarin Opdrachtnemer de samenwerking met Opdrachtgever professioneel, proactief, transparant en oplossingsgericht invult, waaronder begrepen communicatie, bereikbaarheid, advisering, kennisdeling, flexibiliteit en stakeholdertevredenheid.
Meetmethodiek	Halfjaarlijkse evaluatie door Opdrachtgever op de hierboven genoemde criteria. Beoordeling vindt plaats op een schaal van 1-10.
Norm (waarde)	Voldoende: Gelijk aan of hoger dan 8,0. Onvoldoende: Lager dan 8,0.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de evaluatie en Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het inzichtelijk maken van de resultaten in de managementrapportage.
KPI score bepaling	Half jaarlijks



<Logo Opdrachtnemer>

Hoofdgroep	Duurzaamheid
Kritische Prestatie Indicator	Social Return On Investment
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 (bijlage 5) en Handleiding social return voor leveranciers van UWV (Bijlage 7).</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 1 en 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)	Voldoende = Gelijk aan of hoger dan 5%. Onvoldoende = Lager dan 5%.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	Jaarlijks

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.

3.2 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient eenmaal per half jaar een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse in Excel of PowerPoint van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst 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 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:



<Logo Opdrachtnemer>

Onderdeel	Omschrijving
1. KPI-overzicht en prestaties	Overzicht van alle KPI's; Weergave van gerealiseerde waarde ten opzichte van norm; Duiding van afwijkingen, oorzaken en vervolgacties; Trendoverzicht ten opzichte van vorige periode(s).
2. Overzicht dienstverlening	Samenvatting van de geleverde diensten en activiteiten in de periode; Belangrijkste resultaten en mijlpalen; Eventuele bijzonderheden/ incidenten met impact op de dienstverlening; Trends en ontwikkelingen binnen de dienstverlening.
3. Financieel overzicht	Overzicht van gerealiseerde spend; Tijdigheid en correctheid van facturatie.

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 8 werkdagen bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 3 Werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 3 Werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan de CLM-er 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	Vershil 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.	Hoofd Communicatie Account director
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.	Contract- en Leveranciersmanager Account director
Niveau 3	Binnen 5 Werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Directeur communicatie Managing partner



4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden per half jaar beoordeeld door de CLM-er van Opdrachtgever. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden tijdens het tactisch overleg met Opdrachtnemer besproken.

In onderstaand overzicht houdt de CLM-er bij of Opdrachtnemer in desbetreffende periode voldoet aan de norm van een KPI.

Halfjaarlijks	Groen	Rood	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur		
KPI 1: Managementrapportage			UWV als referent kunnen opgeven;	UWV niet als referent kunnen opgeven; Mogelijkheid tot contractbeëindiging, zonder voorafgaande aanmaning of ingebrekestelling; Indien Inschrijver in gebreke is, conform het daaromtrent gestelde in de Overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft UWV de mogelijkheid het contract te ontbinden.
KPI 2: Tijdige aanlevering				
KPI 3: Livegang conform planning				
KPI 4: Realisatie bereikdoelstellingen				
KPI 5: Kwaliteit van de samenwerking				
KPI 6: Social Return On Investment				

Toelichting kleur:

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

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

4.2 GEVOLGEN WEL/NIET BEHALEN KPI'S?

Met de bonus-/malusregeling beoogt Opdrachtgever dat Opdrachtnemer minimaal het overeengekomen niveau van dienstverlening realiseert en dat u ook gestimuleerd wordt om het niveau te overtreffen.

Wanneer Opdrachtnemer 2 meetperiodes achtereen voor alle KPI's een groen behaalt, gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer Opdrachtnemer 2 meetperiodes achtereen rood behaalt voor één of meerdere KPI's, gaat de bijbehorende malus in.



<Logo Opdrachtnemer>

4.3 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 2 weken na vaststelling van de niet behaalde KPI norm op, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt. Het verbeterplan staat los van de beoordeling van bonus/malus. Het verbeterplan wordt door Opdrachtnemer digitaal aan de CLM-er 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.

Als bovenstaande verbeterplan en de door u genomen maatregelen niet resulteren in het wel behalen van de KPI in de volgende meetperiode, tenzij anders overeengekomen is tussen beide partijen, gaat de malus in werking zoals omschreven in hoofdstuk 4.2.

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.



<Logo Opdrachtnemer>

Aldus op de laatste van de twee hierna genoemde data overeengekomen en ondertekend,

Plaats: Amsterdam	Plaats:
Datum:-.....-.....	Datum:-.....-.....
UWV, namens deze	<Naam Opdrachtgever>, namens deze
Hoofd Inkoop	<Functie gevolmachtigde>
G. Rozendaal	<Naam gevolmachtigde>



<Logo Opdrachtnemer>

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>PvE</u>	Programma van Eisen
<u>SLA</u>	Service Level Agreement
<u>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SROI</u>	Social Return on Investment
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen