



<Logo Opdrachtnemer>

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

< Opdrachtnemer>

inzake

Extern Klantonderzoek

Datum: 22-07-2026

Kenmerk: AM.2026.801

Versie: 1.0

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
3.1.1 KPI'S - PROCESSEN	6
3.1.2 KPI'S - PROCESSEN	7
3.1.3 KPI'S - KLANTEN	7
3.1.4 KPI'S - KLANTEN	8
3.1.5 KPI'S - MVOI	9
3.2 Rapportages	9
3.3 Klachten en escalaties	10
4 Beoordeling dienstverlening	11
4.1 Beoordelingsmethodiek	11
4.2 Verbeterplan	11
Begrippenlijst	12



<Logo Opdrachtnemer>

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Overeenkomst met kenmerk AM.2026.801 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.



<Logo Opdrachtnemer>

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

Contactpersonen namens Opdrachtgever zijn:

Contactpersoon	Taken en bevoegdheden
CLM	Aanspreekpunt voor contract gerelateerde vraagstukken, zoals indexatieverzoeken indienen, vragen over KPI's, etc.
(Senior) Marktonderzoeker	Aanspreekpunt voor inhoudelijke aandachts- en knelpunten m.b.t. het contract. Ingang voor als afstemming met betreffende marktonderzoeker(s) bij afzonderlijke onderzoeken niet tot stand kan komen.

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. Definities van onderstaande begrippen 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 contract	Marktonderzoeker(s) CLM (wordt nog aangevuld)	- Kennismaking; - Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); - Communicatie; - Plan van aanpak bouwblokken.
		Opdrachtnemer <naam functie>	
OLO	Dagelijks	Opdrachtgever	Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van lopende onderzoeken.
		Marktonderzoeker	
		Opdrachtnemer <naam functie>	
TLO	Per kwartaal	Opdrachtgever	Rapportages;



<Logo Opdrachtnemer>

		Contractmanager Marktonderzoeker(s)	▪ KPI's; ▪ Evaluatie Overeenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen.
		Opdrachtnemer <naam functie>	



<Logo Opdrachtnemer>

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	Per kwartaal
	KPI 2	Deelname mini-competitie	Per kwartaal
Klanten	KPI 3	Tevredenheid Opdrachtgever	Per kwartaal
	KPI 4	Tevredenheid cliënten UWV	Per kwartaal
MVOI	KPI 5	Social Return	Per kwartaal

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

3.1.1 KPI'S - PROCESSEN

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



<Logo Opdrachtnemer>

3.1.2 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Deelname mini-competitie
Definitie	Opdrachtnemer is verplicht om aan minimaal 90% van de mini-competities deel te nemen. Deze KPI zal per kwartaal worden beoordeeld. Opdrachtnemer houdt per kwartaal bij hoeveel mini-competities er waren en aan hoeveel mini-competities Opdrachtnemer heeft deelgenomen. Dit overzicht zal gedeeld worden in de managementrapportage.
Meetmethodiek	Per mini-competitie wordt deelname Opdrachtnemer bijgehouden. Aan het einde van het kwartaal wordt dit in de managementrapportage gedeeld.
Norm (waarde)	90% of hoger = voldoende Lager dan 90% = onvoldoende
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per kwartaal

3.1.3 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Tevredenheid cliënten UWV
Definitie	Opdrachtnemer zal een overzicht aanleveren met alle onderzoeken die hebben plaatsgevonden, plaatsvinden of plaats moeten vinden. Aan het eind van elk onderzoek zal er nog kort gevraagd worden aan de cliënten hoe tevreden zij waren met het onderzoek. Het gemiddelde cijfer per onderzoek zal meegenomen worden in het totaaloverzicht. Voor de volledigheid zal het percentage van het aantal deelnemers gedeeld worden.
Meetmethodiek	Na elk onderzoek zal de tevredenheid gemeten worden onder de cliënten die hieraan mee hebben gedaan. Er zal een gemiddeld cijfer per onderzoek gedeeld worden.
Norm (waarde)	7 of hoger = voldoende Lager dan 7 = onvoldoende
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per kwartaal



<Logo Opdrachtnemer>

3.1.4 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Tevredenheid Opdrachtgever
Definitie	Opdrachtgever zal per kwartaal een cijfer geven gebaseerd op de samenwerking met de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer zal worden beoordeeld op de volgende punten: - Uitvoering offerte; - Uitvoering opdracht (voorbereiding); - Uitvoering onderzoek; - Uitvoering oplevering; - Opdrachtverstijgend. De beoordeling zal per punt plaatsvinden met toelichting en hieruit komt een gemiddelde. De beoordeling zal minimaal door twee en maximaal door drie onderzoekers van de Opdrachtgever plaatsvinden. De KPI zal beoordeeld worden op het gemiddelde cijfer van de benoemde punten.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer wordt elk kwartaal beoordeeld op de genoemde punten. Het gemiddelde hiervan zal de beoordeling van de KPI zijn.
Norm (waarde)	7 of hoger = voldoende Lager dan 7 = onvoldoende
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per kwartaal



<Logo Opdrachtnemer>

3.1.5 KPI'S - MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Social Return
Definitie	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. 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 5, Bouwblokkenmethode. 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.
Meetmethodiek	Conform de bouwblokkenmethode UWV
Norm (waarde)	5% of meer social return = voldoende Minder dan 5% social return = onvoldoende
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per kwartaal

De resultaten van de KPI's dient u op te nemen in de managementrapportage, zoals hieronder omschreven.

3.2 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal 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 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 onderzoeken die hebben plaatsgevonden, plaatsvinden of plaats gaan vinden;
- Type onderzoek aangeven, met wie het contact heeft plaatsgevonden, tevredenheid cliënt UWV, tevredenheid Opdrachtgever, percentage tevredenheid cliënt UWV en status van het onderzoek;
- Klachten en status van de klachten;
- Status van onderzoeksafmeldingen (i.e. aantallen en onderzoeks ID's);
- Overzicht vanuit Opdrachtnemer over KPI's wel/niet behaald zijn.



<Logo Opdrachtnemer>

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever en via e-mail gemeld aan de marktonderzoeker 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 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van vijf 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 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.	Contactpersoon desbetreffend onderzoek UWV <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 2	Binnen drie werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen. Lukt het niet binnen zeven werkdagen tot een oplossing te komen, wordt dit doorgezet naar niveau 3.	Manager UWV <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	CLM <Functie Opdrachtnemer>



<Logo Opdrachtnemer>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden per kwartaal 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.

Per kwartaal	1	2	3
	Voldoende ja/nee	Voldoende ja/nee	Voldoende ja/nee
KPI 1: Managementrapportage			
KPI 2: Deelname mini-competitie			
KPI 3: Tevredenheid cliënten UWV			
KPI 4: Tevredenheid Opdrachtgever			
KPI 5: Social Return			

4.2 VERBETERPLAN

Indien de afgesproken norm van één (1) 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 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 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 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.



<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>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>SMART</u>	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
<u>SROI</u>	Social Return on Investment
<u>TLO</u>	Tactisch Leveranciers Overleg
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen