



<Logo Opdrachtnemer>

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen
Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)
en
< Opdrachtnemer >

inzake

Interne en externe Bewegwijzering

Datum: 25 augustus 2026

Kenmerk: ERI.2026.1375

Versie: 0.9

Status: Concept

INHOUD

2	Algemeen	3
2.1	Context	3
2.2	Begrippen	3
2.3	Looptijd sla	3
2.4	Versiebeheer SLA.....	3
3	Samenwerking en Communicatie	4
3.1	Contactgegevens	4
3.2	Overlegstructuur.....	4
4	Afspraken	6
4.1	KPI's	6
4.1.1	KPI's - Processen.....	6
4.1.2	KPI's - Klanten	7
4.1.3	KPI's - MVOI	7
4.2	Rapportages.....	9
4.3	Klachten en escalaties	10
5	Beoordeling dienstverlening	11
5.1	Beoordelingsmethodiek.....	11
5.2	Gevolgen wel/niet behalen KPI's?.....	11
5.3	Verbeterplan	11
	Begrippenlijst.....	13

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst met kenmerk <kenmerk/Bewegwijzering> 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 Raamovereenkomst. Indien nadere overeenkomsten onder de overeenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst.

1.4 VERSIEBEHEER SLA

Opdrachtnemer en Opdrachtgever zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA brust bij de Contract- en Leveranciersmanager (CLM) van Opdrachtgever.

Wijzigingsvoorstellen voor de SLA worden gezamenlijk besproken in het tactisch leveranciers 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	25 augustus 2026	UWV	n.v.t.

2 SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

2.1 CONTACTGEGEVENS

De operationele contactgegevens Opdrachtgever en Opdrachtnemer:

Service Center FB UWV	
Openingstijden	7.00 – 17.00 uur
Telefoonnummer	020-6875050
E-mailadres	servicecenterfb@uwv.nl
Servicedesk Opdrachtnemer	
Openingstijden	<<Na gunning invullen>>
Telefoonnummer	
E-mailadres	

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.

<<Onderstaande zal na gunning volledig ingevuld worden>>

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	SC, FM, Projectleider, Beleidsadviseur, BtB, MVOI adviseur en CLM	▪ Kennismaking; ▪ Aansluiting leverancier op Peoplesoft (PDC inrichten, facturatie); ▪ Communicatie; ▪ Plan van aanpak bouwblokken;
		Opdrachtnemer <naam functie>	
Operationeel leveranciers overleg (dagelijkse gang van zaken)	Naar behoefte	Opdrachtgever	▪ Dagelijks overleg op bijvoorbeeld het niveau van Servicecenter over de dagelijkse dienstverlening;
		Projectleiders, SC, FM en FSM	
		Opdrachtnemer <naam functie> <naam functie>	
		Opdrachtnemer <naam functie>	

<Logo Opdrachtnemer>			
Tactisch leveranciers overleg (<i>voortgang contract</i>)	1 x per half jaar	Opdrachtgever	▪ Rapportages; ▪ KPI's; ▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen; ▪ MVOI/circulariteit.
		Manager Projecten & Beleid, Hoofd Huisvesting & Facilitair (op afroep) Beleidsadviseur, Projectleider, FM (op afroep), CLM en Categoriemanager (op afroep)	
		Opdrachtnemer	
		<naam functie>	

* naar behoefte en na onderling overleg kunnen er zowel vanuit Opdrachtnemer als Opdrachtgever deelnemers worden toegevoegd of worden gewijzigd in bovenstaand overlegstructuur.

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	Tijdigheid offertes	Per half jaar
klanten	KPI 2	Klanttevredenheid	Per kwartaal
MVOI	KPI 3	SROI	Per jaar
	KPI 4	Bijdrage aan milieudoelstellingen	Per jaar

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

3.1.1 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Tijdigheid offertes
Definitie	Doorlooptijd van de aanvraag van offertes. Opdrachtgever heeft een complete facilitaire offerte uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst van de complete aanvraag schriftelijk of per email ontvangen. <i>*Projectoffertes worden in overleg binnen een nader te bepalen tijdsbestek aangeboden.</i> Wanneer inmeten op locatie noodzakelijk is, ontvangt Opdrachtgever een complete failitaire offerte uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van de complete aanvraag schriftelijk of per email.
Meetmethodiek	Per half jaar wordt door Opdrachtnemer een overzicht opgeleverd in de managementrapportage van de doorlooptijden.
Norm (waarde)	De norm bedraagt het percentage 99%. ▪ Score $\geq$ 99% = groen ▪ Score < 99% = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer voor het tijdig en compleet aanleveren van de Offerte en Opdrachtgever voor het compleet aanleveren van de offerteaanvraag
KPI score bepaling	Per half jaar

3.1.2 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Klanttevredenheid
Definitie	De kwaliteit en tevredenheid van de dienstverlening zoals afgesproken in het contract wordt gemeten op 3 verschillende disciplines. 1. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting (Projectleiders en Beleidsadviseurs) op operationeel niveau. 2. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf (Facilitair Managers) op operationeel niveau. 3. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf (Facilitair Service Medewerkers) op operationeel niveau.
Meetmethodiek	Opdrachtgever toetst ieder kwartaal de tevredenheid onder de hierboven genoemde disciplines. Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf Huisvesting (telt voor 80% mee in de eindscore) Facilitair bedrijf Huisvesting/project basis (operationeel niveau) geeft per kwartaal een cijfer tussen de 1 en 5 (op basis van een vijf puntsschaal) op vragen over de tevredenheid met: - De kwaliteit van de uitgevoerde opdracht - De samenwerking met de medewerkers van Opdrachtnemer - Tijdigheid van uitvoering van de opdracht (levering volgens planning) - De communicatie van de Opdrachtnemer rondom de opdracht - Nazorg met betrekking tot de opdracht Klanttevredenheid vanuit Facilitair Bedrijf/repatriaties/storingen en aanvragen (telt voor 20% mee in de eindscore, FM 10% en FSM 10%) Facilitair bedrijf (operationeel niveau) geeft per kwartaal een cijfer tussen de 1 en 5 (op basis van een vijf puntsschaal) op vragen over de tevredenheid met: - De kwaliteit van de uitgevoerde opdracht - De samenwerking met de medewerkers van Opdrachtnemer - Tijdigheid van uitvoering van de opdracht (levering volgens planning) - De communicatie van de Opdrachtnemer rondom de opdracht - Nazorg met betrekking tot de opdracht
Norm (waarde)	De norm bedraagt 3,5 Score $\geq$ 3,5 = groen Score $<$ 3,5 = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever is verantwoordelijk voor het uitvoeren van de metingen van klanttevredenheid.
KPI score bepaling	Per half jaar

3.1.3 KPI'S - MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Social Return on Investment

Definitie	Met social return creëert UWV, in samenwerking met zijn partners, sociale waarde voor de samenleving met als ultieme doel het realiseren van duurzame werkgelegenheid voor kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt. Bij voorkeur in de context van de gegunde opdracht. Dat is niet in alle situaties mogelijk. Het bieden van opleidingen voor passende doelgroepen, het afnemen van producten of diensten bij sociale ondernemingen en het ontplooiën van maatschappelijke activiteiten zijn voorbeelden die eveneens sociale waarde opleveren. In gesprek met elkaar ontstaan de mooiste initiatieven die bijdragen aan een inclusievere samenleving. UWV eist daarom van Opdrachtnemer om ten minste 5% van de totale gerealiseerde opdrachtwaarde hiervoor in te zetten. NB: In het eerste jaar wordt gestart met de social return verplichting op basis van de geschatte opdrachtwaarde. Deze social return verplichting wordt aan het einde van het eerste jaar getoetst aan de hand van de gerealiseerde factuurwaarde over dat jaar. Indien er een groot verschil is tussen de gerealiseerde factuurwaarde en de geschatte opdrachtwaarde, wordt dit in de social return verplichting van de jaren daarna aangepast opdat de social return verplichting in verhouding komt te staan tot de gerealiseerde factuurwaarde.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer registreert de bewijslast per kwartaal in de social return monitoringtool. Opdrachtgever toetst ieder tactisch overleg het verloop van de invulling social return. Opdrachtnemer dient ten minste 5% van de geschatte opdrachtwaarde aan te wenden voor social return, zoals beschreven in het aangeleverde Plan van Aanpak.
Norm (waarde)	Norm: minimaal 5% van de geschatte opdrachtwaarde per contractjaar volledig ingezet binnen het contractjaar en 100% van de overeengekomen kwartaalinspanningen. • $\geq 5\%$ = groen • $< 5\%$ = rood Indien inschrijver met een hoger percentage social return heeft ingeschreven op de aanbesteding dan gelden bovenstaande percentages naar rato van het opgegeven percentage. Let op: Indien er sprake is van een achterstand in de social return realisatie zal de realisatie eerst worden geboekt op de achterstand en daarna pas op de nieuwe periode.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer dient deze bedoelde gerealiseerde factuurwaardes per kwartaal transparant te rapporteren. Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast. Opdrachtgever controleert op tijdigheid, juistheid en volledigheid.
KPI score bepaling	Per jaar

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Bijdragen aan milieudoelstellingen UWV.
Definitie	Aanvullende initiatieven van Opdrachtnemer om bij te dragen aan de Milieudoelstellingen van UWV. Hierbij kan worden gedacht aan - maar niet beperkt tot - hergebruik, of recycling van materialen, toepassing van duurzame of gerecyclede materialen, energie-efficiëntie in productie, transport of onderhoud, CO2 reductie door

	lokaal produceren, lichte materialen of innovatieve technieken. Zoals vermeld in beantwoording van Sub-Gunningscriteria kwaliteit, 2. duurzaamheid.
Meetmethodiek	Opdrachtnemer stelt zijn initiatieven om bij te dragen aan de Milieudoelstellingen van UWV op de agenda van het half jaar gesprek en rapporteert hierover in de managementrapportage.
Norm (waarde)	<<gezamenlijk bepalen na gunning>> x aantal initiatieven ingediend = groen < x aantal initiatieven ingediend = rood
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer draagt zorg voor bewijslast.
KPI score bepaling	Per jaar

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 kwartaal een door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse in Excel, PowerPoint of dashboard 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 Raamovereenkomst.

De analyse bevat de volgende onderdelen op één (of zo weinig mogelijk) pagina's:

- Omzet (zowel in- als exclusief btw) over de periode van de rapportage van de Opdrachtgever uitgesplitst in de categorieën projecten en facilitair, standaard producten en maatwerk producten;
- Overzicht van klachten, de genomen maatregelen, relevante data en responsetijden plus een analyse van de klachten;
- Responsetijden van offertes (datum van aanvraag door Opdrachtgever, de datum dat de offerteaanvraag is bevestigd en de datum dat de offerte door Opdrachtnemer is ingediend), bewijslast voor KPI 1;
- Genomen initiatieven Opdrachtnemer om bij te dragen aan de Milieudoelstellingen van UWV, bewijslast KPI 6.
- De belangrijkste marktontwikkelingen voor Bewegwijzering; Verbeterplannen (efficiencymaatregelen) gespecificeerd naar voortgang op verbeterontwikkelingen, genomen verbeteracties en meetbare doelstellingen;
- Melding van relevante aanpassingen in wet- en regelgeving;
- Per jaar en zoveel vaker als gevraagd levert de Opdrachtnemer een goed geordend digitaal cumulatief (in ieder geval Excel-bestand en op verzoek CSV/XML/CXML-bestand) overzicht aan, waarop de geleverde diensten en geleverde en/of in beheer zijnde bewegwijzeringselementen zijn weergegeven. Het overzicht dient o.a. te zijn voorzien van de gevraagde informatie per leverdatum, leverlocatie, type product, een uniek product kenmerk, een heldere, volledige productomschrijving, de prijs per afzonderlijk geleverd product excl. btw en het bijbehorende ordernummer.

Bij aanvang van het contract bepalen Opdrachtgever (CLM en Beleidsadviseur) en Opdrachtnemer de lay-out van de halfjaarlijkse rapportage en de projectevaluaties.

Extra onderdeel voor de rapportage van de laatste periode van ieder contractjaar:

- Plan van aanpak voor Social Return voor het komende contractjaar.

3.3 KLACHTEN EN ESCALATIES

Klachten over de dienstverlening van Opdrachtnemer worden door de medewerkers van Opdrachtgever via FMIS of e-mail gemeld aan de operationele contactpersoon van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft binnen 24 uur bevestiging aan Opdrachtgever met een terugkoppeling door wie, op welke wijze en wanneer de klacht wordt opgelost. Klachten worden binnen 2 werkdagen door Opdrachtnemer opgelost. Klachten die niet binnen de termijn van 2 werkdagen kunnen worden opgelost, worden met opgave van reden aan het Service Center of de betreffende contactpersoon 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.

<<Na gunning verder invullen>>

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.	Opdrachtgever Geautoriseerde besteller <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.	Opdrachtgever CLM <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	Opdrachtgever Manager Projecten & Beleid <Functie Opdrachtnemer>

4 BEOORDELING DIENSTVERLENING

4.1 BEOORDELINGSMETHODIEK

De prestaties van Opdrachtnemer worden per half jaar beoordeeld door de Contract- en Leveranciersmanager van Opdrachtgever. De score per KPI en de eventuele gevolgen, worden tijdens het tactisch leveranciers 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 half jaar	1	2	Bonus	Malus
	Kleur	Kleur		
KPI 1: Tijdigheid offertes			- UWV als referent kunnen opgeven	- UWV niet als referent opgeven - Indexatie verzoek voor een verhoging van de tarieven 'on hold' zetten zolang prestatie onder de norm blijft
KPI 2: Klanttevredenheid				
KPI 3: SROI				
KPI 4: Bijdragen aan milieudoelstellingen UWV				
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 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 achtereenvolgend groen behaalt voor de desbetreffende KPI gaat de bijbehorende bonus in.

Wanneer Opdrachtnemer 2 meetperiodes achtereenvolgend rood behaalt voor de desbetreffende KPI gaat de bijbehorende malus in.

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



<Logo Opdrachtnemer>

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 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.

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 leveranciers overleg.

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>FM</u>	Facilitair Manager
<u>FMIS</u>	Facilitair Management Informatie systeem
<u>KPI</u>	Kritische Prestatie Indicator
<u>KTO</u>	Klanttevredenheidsonderzoek
<u>MVOI</u>	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtnemen en Inkopen
<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>SC</u>	Service Center (Facilitair)
<u>UWV</u>	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen