

Concept SLA (Service Level Agreement)

SLA behorende bij raamovereenkomst Veegborstels

Aanbestedingsnummer: 2025SB725

Contractnummer: 72xxxxxxx

Auteur: Alex Marshall

Datum: 23/09/2026

Versie: Concept 1

Inhoud

1.	Algemeen	3
1.1	Algemene bepalingen	3
1.2	Doel	3
1.3	Dienstverlening	4
1.4	Contactgegevens	4
1.5	Managementrapportage	5
1.6	Facturatie	5
1.7	Overlegstructuur	6
1.8	Procedure bij klachten	7
2.	Kritische prestatie indicatoren	8
2.1	KPI Levering veegborstels	8
2.2	KPI Voorraadbeheer en distributie	8
2.3	KPI Retourname en circulaire verwerking	8
2.4	KPI Duurzaamheid en emissiereductie	8
2.5	KPI Service, garantie en training	9
2.6	KPI Rapportage en overleg	9
2.7	KPI Administratie en facturatie	9
2.8	KPI Social return	9
2.9	KPI Einde overeenkomst	10
3	Beoordeling	10
3.1	Methodiek	10
3.2	Normen	10
3.3	Boete	11
3.3.1	Boete procedure	11

1. Algemeen

1.1 Algemene bepalingen

- 1.1.1. Tussen Partijen is een Raamovereenkomst met kenmerk 2025SB725 afgesloten. De SLA maakt als bijlage 2 deel uit van de Raamovereenkomst en beoogt een nadere uitwerking te geven aan sommige rechten en verplichtingen van de Partijen die zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst.
- 1.1.2. Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze een uitwerking vormt van de Raamovereenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de Raamovereenkomst.
- 1.1.3. Het in artikel 1.1.1 bepaalde impliceert niet dat alle onderwerpen die in de Raamovereenkomst zijn behandeld, in deze SLA nader worden uitgewerkt. De SLA richt zich uitsluitend op de operationele en serviceniveau-afspraken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Dienstverlening. Onderwerpen die van dynamische aard zijn en mogelijk aanpassing behoeven gedurende de looptijd, worden conform artikel 1.1.4 tot en met 1.1.6 periodiek geëvalueerd en waar nodig bijgesteld.
- 1.1.4. De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste nadere overeenkomst onder de Raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal 4 maal per jaar worden besproken en zo nodig worden aangepast, een en ander binnen de kaders van de afspraken in de raamovereenkomst en de Aanbestedingswet 2012.
- 1.1.5. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van Opdrachtgever.
- 1.1.6. Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden zowel door Opdrachtgever als Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening van beide Partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.
- 1.1.7. In overeenstemming met Eis 73 van het Programma van Eisen stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer op basis van het Programma van Eisen, de overige Aanbestedingsstukken en de inschrijving binnen drie (3) maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst gezamenlijk de definitieve en geaccordeerde SLA vast. Tot het moment van deze definitieve vaststelling en accordering gelden de afspraken en serviceniveaus zoals opgenomen in deze concept-SLA onverkort als bindend tussen Partijen, tenzij Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen. Na formele accordering vervangt de definitieve SLA deze versie conform de procedure van artikel 1.1.6.

1.2 Doel

De SLA heeft tot doel:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van levering en dienstverlening;
- Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing en klantgerichtheid.
- Het vastleggen van de wijze waarop over de voortgang (KPI's) worden gerapporteerd;

De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren Prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.

1.3 Dienstverlening

Binnen de scope van de opdracht vallen alle werkzaamheden zoals beschreven in de aanbestedingsstukken. Deze SLA heeft betrekking op, maar is niet beperkt tot, de volgende werkzaamheden van Opdrachtnemer:

- **Levering veegborstels:** Nieuwe veegborstels (max. 12 maanden oud) inclusief kosteloos bevestigingsmateriaal en montage-instructies, conform Bijlage 7 (PvE) en Bijlage 8 (Specificaties). Mogelijkheid tot levering van afwijkende typen borstels tegen marktconforme tarieven.
- **Voorraadbeheer en distributie:** Beheren en op peil houden van de minimumvoorraad op de 5 aangewezen wijkposten; levering op werkdagen (07:30–15:30 uur) op pallets/kratten binnen de geldende levertermijnen (3 werkdagen voor 90% kernassortiment; 5 werkdagen voor 90% overig assortiment; 7 werkdagen voor restant).
- **Retourname en circulaire verwerking:** Keuren, ophalen en duurzaam/circulair afvoeren en recycleren van versleten veegborstels (inclusief borstelplaten).
- **Duurzaamheid en emissiereductie:** Uitstootvrij leveren conform het aangeboden tijdspad (uiterlijk 1 september 2028) en handhaven/aantonen van het geoffreerde ambitieniveau op de CO₂-Prestatieladder.
- **Service, garantie en training:** Minimaal 12 maanden garantie (kosteloze vervanging binnen 1 werkdag bij acute uitval), kosteloze instructie/training van gemeentelijke veegploegen en bereikbaarheid op werkdagen (07:30–16:00 uur).
- **Rapportage en overleg:** Aanleveren van kwartaal- en jaarrapportages in Excel (leveringen, retouren, KPI's, spend, social return, klachten) en deelname aan de periodieke overlegstructuur (strategisch, tactisch en operationeel).
- **Administratie en facturatie:** Correcte e-facturatie per levering/verzamelbestelling, klachtenafhandeling conform gestelde termijnen en registratie van productnummers.
- **Social Return:** Invulling en verantwoording van de Social Return-verplichting (2% van de opdrachtwaarde bij opdrachten vanaf € 100.000,-).
- **Einde overeenkomst:** Tijdige oplevering van een overdrachtdossier (3 maanden vóór afloop raamovereenkomst).

Bovenstaande werkzaamheden zullen verder in overeenstemming worden uitgewerkt in Hoofdstuk 2 Kritische prestatie indicatoren.

1.4 Contactgegevens

Opdrachtnemer en Opdrachtgever stellen één vast aanspreekpunt aan ten behoeve van overleg op strategisch niveau en de evaluatie. Daarnaast stelt Opdrachtgever één tactisch en operationeel contactpersoon per deelnemende bedrijfsonderdeel beschikbaar.

Niveau	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
Operationeel	X	Wijkopzichter
Tactisch	X	Gebiedsmanager, Contractmanager
Strategisch	X	Opdrachtgever/ contracteigenaar, Contractmanager

1.5 Managementrapportage

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst ontvangt de Contractmanager van Opdrachtgever uiterlijk drie weken na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage per e-mail, opgesteld in Excel. De inhoud van de managementrapportage zal gezamenlijk worden bepaald na de gunning, maar bevat minimaal:

- Kerngegevens Raamovereenkomst: omschrijving, contractnummer, looptijd en maximale contractwaarde exclusief btw.
- Uitnutting van de Raamovereenkomst: totaal gefactureerd vanaf de startdatum binnen de scope van de Raamovereenkomst.
- Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's): omschrijving, resultaat, en conclusie of doelen behaald of niet behaald zijn.
- Specificatie van geleverde producten en diensten met daarin opgenomen per maand en cumulatief:
 - het aantal en type geleverde veegborstels (met verwijzing naar de borstels);
 - het bestel- en aflevermoment;
 - het aantal en type retour te nemen borstels;
 - het aantal gerecycleerde borstelplaten;
 - totale kosten per wijkpost en cumulatief per maand;
- Voortgang en invulling van de Social Return verplichting.
- Overzicht van meldingen en klachten.

Jaarrapportage

De jaarrapportage moet een totaaloverzicht bevatten van alle voorgenoemde kwartaalrapportages. Deze inhoudelijke en financiële jaarrapportage, dient een maand na afloop van ieder contractjaar en na afloop van de gehele opdracht te worden opgeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever kunnen aanvullende rapportages worden gevraagd aan Opdrachtnemer.

1.6 Facturatie

De facturen van Opdrachtnemer worden correct ingediend via e-facturatie, volgens afspraken in de Raamovereenkomst en algemene inkoopvoorwaarden.

1.7 Overlegstructuur

Onderstaand schema geeft een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Rapportages en gespreksverslagen, die op verzoek door Opdrachtnemer zijn opgesteld, worden binnen vijf werkdagen digitaal beschikbaar gesteld aan Opdrachtgever. Direct na de gunning stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk een communicatie- en escalatieschema op. Voor elk type overleg geldt dat er, naar behoefte of indien nodig, vaker overleg kan worden. Daarnaast kunnen de onderwerpen per type overleg gewijzigd worden door Opdrachtgever, en kunnen er per type overleg onderwerpen worden toegevoegd, afhankelijk van de behoeften van beide partijen.

Schema periodieke overlegstructuur

Strategisch overleg	
Aanwezig namens Opdrachtnemer	Accountmanager; directie optioneel
Aanwezig namens Opdrachtgever	Contractmanager, contracteigenaar
Frequentie	1x per jaar
Bespreekpunten	- Evaluatie van de Overeenkomst: - Resterende contractduur - Indexering en prijsontwikkeling - Managementrapportage jaarversie: - Inkoopuitgaven (spend) - Resultaten KPI's - Voortgang social return - Wijzigingen in de dienstverlening - Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer - Ontwikkelingen bij de gemeente Utrecht - Innovatievoorstellen
Tactisch overleg	
Aanwezig namens Opdrachtnemer	Accountmanager
Aanwezig namens Opdrachtgever	Contractmanager, relevante stakeholders
Frequentie	4x per jaar
Bespreekpunten	- Evaluatie van de Overeenkomst: - Klachten en verbeterpunten - Facturatie - Managementrapportage kwartaalversie: - Inkoopuitgaven (spend) - Specificatie geleverde producten en diensten. - Resultaten KPI's - Voortgang social return - Wijzigingen in de dienstverlening - Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer - Ontwikkelingen bij de gemeente Utrecht - Innovatievoorstellen
Operationeel overleg	
Aanwezig namens Opdrachtnemer	Accountmanager, operationeel contactpersoon / medewerker(s) accountteam
Aanwezig namens Opdrachtgever	Wijkopzichter en relevante stakeholders
Frequentie	Naar behoefte, maar minimaal eens per maand beschikbaar
Bespreekpunten	- Knelpunten/verbeteringen in het aanvraagproces en facturatie. - Overige operationele vragen of knelpunten. - Besteloverzichten. - Klachten en verbeterpunten.

1.8 Procedure bij klachten

Klachten worden door medewerkers van Opdrachtgever direct telefonisch en/of via e-mail gemeld aan de helpdesk, accountmanager of servicedienst van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer registreert alle klachten en stuurt een digitale bevestiging naar de melder en neemt deze op in de managementrapportage.

Bij urgente klachten escaleert Opdrachtnemer de situatie onmiddellijk en onderhoudt nauw contact met de contactpersonen van Opdrachtgever. Een urgente klacht is een melding die onmiddellijke aandacht vereist omdat de storing of fout de continuïteit van de dienstverlening ernstig belemmert.

Alle overige klachten worden binnen 8 uur door Opdrachtnemer in behandeling genomen en inhoudelijk beoordeeld.

Alle klachten dienen binnen twee werkdagen volledig opgelost te worden, of na goedkeuring van Opdrachtgever beantwoord te zijn met een SMART-geformuleerde oplossingsrichting die een duidelijke einddatum bevat. Een klacht wordt pas als afgehandeld geregistreerd nadat de voorgestelde oplossing is opgeleverd en door Opdrachtgever is geaccepteerd.

2. Kritische prestatie indicatoren

Een keer per jaar vindt in het strategisch overleg een beoordeling van de geleverde Prestaties van Opdrachtnemer plaats van afgelopen jaar. Vier keer per jaar vindt er in het tactisch overleg een beoordeling plaats over het afgelopen kwartaal. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend, de wegingsmethode en consequenties staan beschreven in hoofdstuk 3.

2.1 KPI Levering veegborstels

Kritische Prestatie Indicator	
Definitie	
Meetmethodiek	
Norm (waarde)	Behaald (0 punten): Pluspunten (+2 punten): Minpunten (-2 punten):
Verantwoordelijkheid	
KPI-scorebepaling	

2.2 KPI Voorraadbeheer en distributie

Kritische Prestatie Indicator	
Definitie	
Meetmethodiek	
Norm (waarde)	Behaald (0 punten): Pluspunten (+2 punten): Minpunten (-2 punten):
Verantwoordelijkheid	
KPI-scorebepaling	

2.3 KPI Retourname en circulaire verwerking

Kritische Prestatie Indicator	
Definitie	
Meetmethodiek	
Norm (waarde)	Behaald (0 punten): Pluspunten (+2 punten): Minpunten (-2 punten):
Verantwoordelijkheid	
KPI-scorebepaling	

2.4 KPI Duurzaamheid en emissiereductie

Kritische Prestatie Indicator	
Definitie	
Meetmethodiek	
Norm (waarde)	Behaald (0 punten): Pluspunten (+2 punten): Minpunten (-2 punten):
Verantwoordelijkheid	
KPI-scorebepaling	

2.5 KPI Service, garantie en training

Kritische Prestatie Indicator	
Definitie	
Meetmethodiek	
Norm (waarde)	Behaald (0 punten): Pluspunten (+2 punten): Minpunten (-2 punten):
Verantwoordelijkheid	
KPI-scorebepaling	

2.6 KPI Rapportage en overleg

Kritische Prestatie Indicator	
Definitie	
Meetmethodiek	
Norm (waarde)	Behaald (0 punten): Pluspunten (+2 punten): Minpunten (-2 punten):
Verantwoordelijkheid	
KPI-scorebepaling	

2.7 KPI Administratie en facturatie

Kritische Prestatie Indicator	Naleving van facturatie-instructies
Definitie	
Meetmethodiek	
Norm (waarde)	Behaald (0 punten): Pluspunten (+2 punten): Minpunten (-2 punten):
Verantwoordelijkheid	
KPI score bepaling	

2.8 KPI Social return

Kritische Prestatie Indicator	
Definitie	
Meetmethodiek	
Norm (waarde)	
Verantwoordelijkheid	
KPI-scorebepaling	

2.9 KPI Einde overeenkomst

Kritische Prestatie Indicator	
Definitie	
Meetmethodiek	
Norm (waarde)	
Verantwoordelijkheid	
KPI-scorebepaling	

3 Beoordeling

3.1 Methodiek

De resultaten worden zowel als geheel als per individuele KPI beoordeeld. Opdrachtnemer is verplicht om bij het niet behalen van de individuele KPI-normen binnen drie weken een verbeterplan op te stellen dat direct dient te worden geïmplementeerd.

Het verbeterplan bevat minimaal de volgende onderdelen:

Onderdeel	Omschrijving
Oorzaakanalyse	Beschrijf kort hoe het probleem of de afwijking is ontstaan.
Oplossing	Geef aan hoe het probleem opgelost kan worden.
Mitigerende maatregelen	Bepaal welke acties kunnen voorkomen dat het probleem zich in de toekomst herhaalt.
Planning	Stel een tijdlijn op voor de implementatie en opvolging van de verbetermaatregelen

3.2 Normen

Overzicht voor het behalen van punten

KPI	Norm (0 punten)	Pluspunten (+2)	Minpunten (-2)
2.1 Levering veegborstels	0	+2	-2
2.2 Voorraadbeheer en distributie	0	+2	-2
2.3 Retourname en circulaire verwerking	0	+2	-2
2.4 Duurzaamheid en emissiereductie	0	+2	-2
2.5 Service, garantie en training	0	+2	-2
2.6 Rapportage en overleg	0	+2	-2
2.7 Administratie en facturatie	0	+2	-2
2.8 Social return	0	+2	-2
2.9 Einde overeenkomst	0	+2	-2
Totaal	0	18	-18

Norm algemene beoordeling

- De totaalscore van alle KPI's tezamen dient elk kwartaal minimaal 0 te zijn, pluspunten op een KPI kunnen minpunten op een andere compenseren.

Norm individuele KPI's

- Wanneer op een individuele KPI een score van -2 punten is behaald, moet de score voor dezelfde KPI in het daaropvolgende kwartaal ten minste 0 bedragen.

3.3 Boete

Een boete wordt toegepast als een sanctie voor het niet voldoen aan de gestelde normen en verplichtingen. Hieronder worden de specifieke criteria voor het opleggen van boetes gedetailleerd uiteengezet:

- Boete bij herhaalde onder prestatie:
Wanneer de som van alle KPI-scores over twee opeenvolgende kwartalen onder 0 uitvalt, volgt een boete.
- Boete bij niet nakomen van individuele KPI-normen:
Indien een verbeterplan voor een individuele KPI, dat in het huidige kwartaal tot resultaat had moeten leiden, niet tot verbetering heeft geleid of indien in aansluitende kwartalen de norm nog steeds niet is behaald, volgt een boete.

Boeteberekening:

De boete bedraagt 2% van de totale vergoeding voor alle Nadere Opdrachten over de voorgaande twee kwartalen van dat desbetreffende jaar. Dit blijft ook in daaropvolgende kwartalen van toepassing, zolang achtereenvolgens geen verbetering heeft opgetreden. Per kwartaal wordt maximaal één boete opgelegd, zodat dubbele boetes in hetzelfde kwartaal worden voorkomen.

Voor niet-nakoming van de verplichtingen rondom 'Uitstootvrij leveren' geldt te allen tijde primair het specifieke boete- en escalatieregime zoals vastgelegd in Gunningscriterium 3 van de Inschrijvingsleidraad (boete van EUR 1.000,- per geconstateerde overtreding na het niet correct uitvoeren van het verbeterplan). Eventuele tekortkomingen ten aanzien van uitstootvrij vervoer worden uitsluitend via dat specifieke regime gesanctioneerd en worden uitgesloten van de boeteberekening onder dit artikel 3.3. Hiermee wordt cumulatie en dubbele beboeting voor hetzelfde feit uitdrukkelijk voorkomen.

3.3.1 Boete procedure

- **Communicatie:** Voordat een boete wordt opgelegd, zal de Contractmanager Opdrachtnemer schriftelijk op de hoogte stellen van de voorgenomen boete, met vermelding van de specifieke KPI's die niet zijn gehaald en de berekening van de boete.
- **Betalingsvoorwaarden:** De boete zal worden verrekend met de factuur van Opdrachtnemer. Indien dit niet mogelijk is zal de boete moeten worden voldaan binnen 30 dagen na de datum van de kennisgeving.
- **Bezwaarprocedure:** Opdrachtnemer heeft het recht om binnen 15 dagen na ontvangst van de kennisgeving van de boete bezwaar te maken. Dit bezwaar moet schriftelijk worden ingediend en onderbouwd met relevante informatie en documentatie.
- **Consequenties van bezwaar:**
 - Opschortende werking: Het tijdig indienen van een gemotiveerd bezwaar schort de verplichting tot betaling en de bevoegdheid tot verrekening op totdat de Contractmanager een definitief besluit op het bezwaar heeft genomen.
 - Beoordeling en besluit: De Contractmanager beoordeelt het bezwaar en stelt Opdrachtnemer binnen 15 dagen na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd in kennis van het besluit (handhaving, matiging of intrekking van de boete).
 - Afhandeling: Indien het bezwaar (deels) ongegrond wordt verklaard, herleeft de betalings- c.q. verrekeningsverplichting voor het gehandhaafde boetebedrag en dient betaling (indien

verrekening niet mogelijk blijkt) plaats te vinden binnen 14 dagen na dagtekening van de beslissing op bezwaar. Indien het bezwaar gegrond wordt verklaard, komt het voornemen tot het opleggen van de boete te vervallen.