<Logo Opdrachtnemer>

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

En

< Opdrachtnemer>

inzake

Intern klantonderzoek

Datum: 6 november 2026

Kenmerk: YM.2026.1232

Versie: 0.9

Status: Concept

INHOUD

1. Algemeen 3
1.1 Context 3
1.2 Begrippen 3
1.3 Looptijd sla 3
1.4 Versiebeheer SLA 3
Samenwerking en Communicatie 4
1.5 Overlegstructuur 4
Afspraken 5
1.6 KPI's 5
1.6.1 KPI's - Processen 5
1.6.2 KPI's - Klanten 6
1.6.3 KPI's - Klanten 6
1.6.4 KPI's - MVOI 6
1.7 Rapportages 7
1.8 Klachten en escalaties 7
Beoordeling dienstverlening 9
1.9 Beoordelingsmethodiek 9
1.10 ..... Gevolgen niet behalen KPI's? 9
1.11 ..... Verbeterplan 9
Begrippenlijst 10

1. ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is een Raamovereenkomst met kenmerk YM.2026.1232 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 berust 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
0.7	25-08-2026	UWV	Opstellen SLA
0.8	22-09-2026	UWV	Wijzigingen besproken met business doorvoeren en SLA afronden
0.9	06-10-2026	UWV	Feedback verwerkt collega
1.0	26-10-2026	UWV	Definitieve conceptversie

SAMENWERKING EN COMMUNICATIE

1.5 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	Opdrachtnemer	Vaste agendapunten
Operationeel leveranciers overleg (gang van zaken gedurende onderzoek)	In overleg met Opdrachtgever (kan per onderzoek verschillen).	<naam functie> **Opdrachtgever** • Zal per onderzoek verschillen	▪ Overleg op benodigde en afgesproken momenten met Opdrachtgever over het onderzoek en de voortgang hiervan.
Tactisch leveranciers overleg (voortgang contract)	Per kwartaal	**Opdrachtnemer** <naam functie> **Opdrachtgever** ▪ Contract- en Leveranciersmanager ▪ Contracteigenaar	▪ Rapportages; ▪ KPI's; ▪ Evaluatie Raamovereenkomst en samenwerking; ▪ Monitoren van PvE; ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening; ▪ Issues; ▪ Social Return; ▪ Efficiency voorstellen;

1.6 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
Kwaliteit	KPI 2	Behalen deadline	Per kwartaal
Klanten	KPI 3	Behandeling vragen helpdesk	Per kwartaal
MVOI	KPI 4	SROI	Per kwartaal

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

1.6.1 KPI'S - PROCESSEN

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Managementrapportage
Definitie	Uiterlijk tien werkdagen na het eindigen van een kwartaal wordt er een rapportage aangeleverd met de punten die omschreven staan in de SLA (4.2 rapportages). Hierin neemt Opdrachtgever alle gevraagde informatie puntsgewijs op, ook als deze niet van toepassing zijn in het desbetreffende kwartaal. De managementrapportage wordt in samenspraak met Opdrachtgever samengesteld en op dezelfde manier gedurende contractperiode gedeeld worden.
Meetmethodiek	De KPI wordt beoordeeld op basis van drie meetpunten: 1. Tijdigheid: rapportage geleverd binnen de afgesproken termijn. Richtlijn is 10 werkdagen na kwartaalafsluiting. 2. Volledigheid: alle gevraagde onderdelen uit de SLA zijn aangeleverd. 3. Juistheid: rapportage bevat geen fouten en behoeft geen correcties.
Norm (waarde)	Levering rapportage binnen 10 werkdagen = voldoende. Levering rapportage na 10 werkdagen = onvoldoende.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per kwartaal

1.6.2 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Behalen deadline
Definitie	Opdrachtnemer maakt een planning, inclusief deadline voor het afronden, per onderzoek en bespreekt deze met Opdrachtgever. De deadline kan uitsluitend in samenspraak verschoven worden. Het onderzoek wordt uitgevoerd na accordering Opdrachtgever.
Meetmethodiek	Per onderzoek wordt door Opdrachtnemer de datum van deadline èn datum waarop het onderzoek is afgerond, vermeld in de kwartaalrapportage
Norm (waarde)	Behalen deadline = voldoende Niet behalen deadline = onvoldoende
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per kwartaal

1.6.3 KPI'S - KLANTEN

Hoofdgroep	Klanten
Kritische Prestatie Indicator	Responstijd helpdesk
Definitie	Opdrachtnemer dient binnen twee werkdagen te reageren op alle vragen, klachten en opmerkingen die via de helpdesk binnenkomen.
Meetmethodiek	Er wordt per melding geregistreerd op welke datum deze is binnengekomen en beantwoord. Daarnaast wordt vastgelegd of er opvolging nodig is, en indien van toepassing, op welke manier deze gegeven is. Deze informatie wordt meegenomen in de managementrapportage.
Norm (waarde)	Binnen twee dagen antwoord = voldoende Na twee dagen antwoord = onvoldoende
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	Per kwartaal

1.6.4 KPI'S - MVOI

Hoofdgroep	MVOI
Kritische Prestatie Indicator	Social Return

Hoofdgroep	MVOI
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. De beoordelingsmethode en consequenties van het niet behalen van de KPI's staan beschreven in het volgende hoofdstuk.

1.7 RAPPORTAGES

Opdrachtnemer dient eenmaal per kwartaal door Opdrachtnemer vormgegeven rapportage met analyse in Excel 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 tien 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:

- Overzicht responspercentage per onderzoek;
- Overzicht deadline per onderzoek en of deze behaald is;
- Meldingen vanuit helpdesk in een overzicht zoals omschreven is in de KPI;
- Overzicht verloop SROI;
- De kosten per onderzoek;
- Trends en ontwikkelingen;
- Evaluatie samenwerking.

1.8 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 48 uur 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 Opdrachtgever 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	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 onderzoek <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.	Contracteigenaar <Functie Opdrachtnemer>
Niveau 3	Binnen 5 werkdagen is er contact tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om tot een oplossing te komen.	CLM <Functie Opdrachtnemer>

1.9 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 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.

	Voldoende	Onvoldoende
KPI 1: Managementrapportage		
KPI 2: Behalen deadline		
KPI 3: Responstijd helpdesk		
KPI 4: SROI		

1.10 GEVOLGEN NIET BEHALEN KPI'S?

Wanneer Opdrachtnemer twee meetperiodes achtereen onvoldoende behaalt voor één of meerdere KPI's, gaat het verbeterplan in.

1.11 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 10 werkdagen 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.

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.

CLM	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.
KTO	Klanttevredenheidsonderzoek
MVOI	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtnemen en Inkopen
PvE	Programma van Eisen
SLA	Service Level Agreement
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden.
SROI	Social Return on Investment
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen