<Logo Opdrachtnemer>

BIJLAGE 11 - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Tussen

Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen (UWV)

en

< Opdrachtnemer>

inzake

Bemiddelingsdienst gebarentolkvoorziening

Datum: 27 november 2026

Kenmerk: DD.2026.615

Versie: 0.9

Status: Concept

<Logo Opdrachtnemer>

1 INHOUD

1 Algemeen 3

1.1 Context 3

1.2 Looptijd SLA 3

1.3 Wijzigingenbeheer SLA 3

2 Informatiebehoefte UWV 4

2.1 Minimale set van gegevens 4

2.2 Toegang UWV tot bemiddelingsplatform 4

2.3 Lijncontrole door Auditdienst UWV 4

3 Afspraken 4

3.1 Inspanningsverplichtingen 4

3.1.1 Reguliere bemiddeling optimaliseren 4

3.1.2 Bemiddeling bij Calamiteiten 5

3.1.3 Ontwikkeling inzetbaarheid tolken 5

3.1.4 Voorkomen van klachten 5

3.1.5 Klantcontact en ondersteuning 5

3.1.6 Cyberbeveiliging – meldingsplicht 5

3.1.7 Ontwikkeling en innovatie van de gevraagde dienstverlening 6

3.2 Rapportages 6

4 Verbeterplan 7

5 Bijlagen 7

<Logo Opdrachtnemer>

1 ALGEMEEN

1.1 CONTEXT

Tussen u en UWV is een Raamovereenkomst met kenmerk DD.2026.615 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 LOOPTIJD SLA

De looptijd van de SLA is gelijk aan die van de Raamovereenkomst. De SLA loopt door tot de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst, zie artikel 2.5 van de ROK.

1.3 WIJZIGINGENBEHEER SLA

Wij zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA ligt bij de Contractmanager van UWV.

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	Wijzigingen
0.9	27 november 2026	Conceptversie bij publicatie

2 INFORMATIEBEHOEFTE UWV

2.1 MINIMALE SET VAN GEGEVENS

In Bijlage 11a staat een minimale set van gegevens die in het bemiddelingsplatform opgenomen moet worden. In onderling overleg kunnen deze gegevens bijgewerkt worden.

2.2 TOEGANG UWV TOT BEMIDDELINGSPLATFORM

Uw bemiddelingsplatform bevat aanvullende informatie ten opzichte van de informatie waarover UWV zelf beschikt. Om complete (risico)analyses te kunnen maken en om actuele informatie in te kunnen zien die relevant is voor de dienstverlening aan de tolkgebruiker, is inzage in de informatie nodig. Hiervoor moeten medewerkers van UWV in kunnen loggen (via eHerkenning) op het bemiddelingsplatform. Gegevens moeten vanuit het bemiddelingsplatform te downloaden zijn in Excel-bestandsformaat.

Uw Accounthouder beheert de lijst met collega's die een eHerkenningsaccount krijgen voor de toegang tot het bemiddelingsplatform. Uw Accounthouder stemt met u af voor wie een account aangemaakt moet worden en welke autorisatie nodig is.

2.3 LIJNCONTROLE DOOR AUDITDIENST UWV

De Auditdienst UWV bezoekt uw bedrijf iedere 2 jaar voor een lijncontrole. Bij de lijncontrole wordt vastgesteld of het proces nog bestaat en werkt zoals beschreven, of er problemen of incidenten zijn geweest rondom de IT-beheersing van het goedkeuringsproces en wordt bijvoorbeeld gekeken naar het goedkeuringsproces van een tolkopdracht. De afspraak voor deze lijncontrole wordt door uw Accounthouder met u gepland.

3 AFSPRAKEN

UWV werkt gedurende de looptijd van de overeenkomst met u samen als strategische partners. Samen zetten wij ons actief in voor de continue ontwikkeling en vernieuwing van de dienstverlening die aansluit op de behoeften van de doelgroep. Daarbij delen wij kennis, expertise en inzichten, bespreken kansen en risico's en voeren hierover periodiek overleg. Van u wordt verwacht dat u deze relevante ontwikkelingen, verbetermogelijkheden en aandachtspunten tijdig signaleert en bespreekbaar maakt.

Binnen deze samenwerking bestaan verplichtingen voor u die tijdens de looptijd van de overeenkomst door ons zullen worden gemonitord en besproken. Deze verplichtingen zijn hieronder uitgewerkt.

3.1 INSPANNINGSVERPLICHTINGEN

Bij de onderstaande inspanningsverplichtingen toont u aan hoe u borgt dat u zich optimaal inspant en verbetert zodat de dienstverlening optimaal wordt uitgevoerd. De ontwikkelingen op onderstaande onderwerpen worden besproken in de accountgesprekken.

3.1.1 REGULIERE BEMIDDELING OPTIMALISEREN

U zet zich maximaal in om alle bemiddelingsopdrachten succesvol af te ronden, waarbij u streeft naar een een norm van 90% waarvoor de bemiddeling heeft geleid tot de inzet van een tolk voor de opdracht.

Deze norm kan na afloop van een contractjaar worden bijgesteld. Dit betekent dat de inzet van de Achterwachtdienst tot een minimum beperkt blijft. Wij verwachten van u dat u activiteiten onderneemt die hieraan bijdragen. U vraagt tolken om volledig te zijn in de registraties die van belang zijn om de bemiddeling succesvol te laten zijn en u controleert dit of u bouwt validaties in het bemiddelingsplatform. In uw kwartaalrapportage vermeldt u welke acties u heeft ondernomen.

3.1.2 BEMIDDELING BIJ CALAMITEITEN

U zet zich maximaal in om de bemiddeling bij Calamiteiten succesvol af te ronden, waarbij u streeft naar een norm van 98% waarvoor de bemiddeling heeft geleid tot de inzet van een tolk voor de opdracht. Deze norm kan na afloop van een contractjaar worden bijgesteld. In uw kwartaalrapportage vermeldt u het aantal bemiddelingsopdrachten dat als Calamiteit is gelabeld, het aantal dat alsnog via de reguliere bemiddeling is opgelost, het aantal dat tot de inzet van een tolk heeft geleid en het aantal bemiddelingsopdrachten dat niet kon worden uitgevoerd.

3.1.3 ONTWIKKELING INZETBAARHEID TOLKEN

U zet zich actief in om de inzetbaarheid van tolken te vergroten die worden ingezet in de Achterwachtdienst en de kortdurende tolk op afstand opdrachten, door verbetering van de tolkvaardigheid. Bijvoorbeeld door het verhogen van het NGT niveau of door tolken te stimuleren om opleidingen te volgen die hieraan bijdragen. In uw kwartaalrapportage vermeldt u hoe u de ontwikkeling van tolken organiseert en invult.

3.1.4 VOORKOMEN VAN KLACHTEN

U richt uw dienstverlening zo in dat klachten voorkomen worden. Klachten die worden ontvangen analyseert u en u neemt passende maatregelen ter voorkoming van nieuwe klachten over dat onderwerp. U neemt deze informatie, samen met eventuele maatregelen, op in de kwartaalrapportage.

3.1.5 KLANTCONTACT EN ONDERSTEUNING

U beschikt over een servicedesk die is ingericht op onder andere het beantwoorden van vragen van tolkgebruikers, tolken en medewerkers van UWV. U stuurt altijd een ontvangstbevestiging na ontvangst van een vraag via e-mail. Uw servicedesk is op werkdagen telefonisch, per mail, via chat of beeldcommunicatie voor communicatie in gebaren, bereikbaar van ten minste 08:00 tot 17:00 uur. U borgt dat vragen steeds binnen 72 uur worden beantwoord. U bent het primaire aanspreekpunt bij vragen over de bemiddeling, registratie in het bemiddelingsplatform en facturatie. Daarnaast beantwoordt u vragen over het beleid op het gebied van de tolkvoorziening en de consequenties daarvan voor de betrokkenen. Bij vragen die niet door u kunnen worden afgehandeld neemt u contact op met UWV. In uw kwartaalrapportage maakt u inzichtelijk hoeveel vragen u ontvangt en wat uw afhandeltermijnen zijn.

3.1.6 CYBERBEVEILIGING – MELDINGSPLICHT

U verwerkt gegevens van een kwetsbare groep Nederlanders en uw bemiddelingsplatform heeft een koppeling met systemen van UWV. Dit betekent dat uw organisatie ingericht moet zijn op beveiliging van uw systemen. In het geval van een beveiligingsincident, in uw systemen of die van sub-verwerkers, bent u verplicht om deze onmiddellijk bij UWV te melden. Hiervoor gelden de volgende afspraken:

- Tijdig signaleren: u geeft een incident onmiddellijk per e-mail aan de Business Security Officer van UWV, de afdeling IB&P en uw Accounthouder door, ook wanneer u slechts een vermoeden heeft van een incident.

- Escaleren: constateert u dat er sprake is van een acuut beveiligingsincident dan escaleert u onmiddellijk telefonisch naar de Business Security Officer en u stuurt een melding per e-mail aan de afdeling IB&P en uw Accounthouder.

Na gunning worden de relevante contactgegevens uitgewisseld. Bij een incident aan de kant van UWV wordt contact opgenomen met uw contactpersoon voor cyberbeveiliging.

3.1.7 ONTWIKKELING EN INNOVATIE VAN DE GEVRAAGDE DIENSTVERLENING

UWV stemt gedurende de looptijd van de overeenkomst met u af over relevante ontwikkelingen, trends en ontwikkelwensen met betrekking tot de dienstverlening. U deelt actief kennis en inzichten vanuit de markt en het vakgebied. Wij verkennen gezamenlijk de mogelijkheden om de dienstverlening verder te ontwikkelen, waarbij aandacht bestaat voor kwaliteit, toegankelijkheid, continuïteit en de behoeften van tolkgebruikers, tolken en UWV.
U handelt hierbij in lijn met de in uw inschrijving beschreven visie en werkwijze ten aanzien van de ontwikkeling en innovatie van de gevraagde dienstverlening, tenzij wij in gezamenlijk overleg anders overeenkomen.
Het bespreken of verkennen van ontwikkelingen en mogelijkheden tot innovatie leidt niet automatisch tot wijzigingen van de dienstverlening, uitbreiding van de opdracht of aanvullende vergoedingen.

3.2 RAPPORTAGES

U levert eenmaal per kwartaal een, in overleg met de Accounthouder vormgegeven, rapportage met analyses van de totale dienstverlening van de Raamovereenkomst. Voor de leesbaarheid voegt u grafieken met vergelijking ten opzichte van vorige kwartalen toe. Trends en bijzonderheden onderzoekt u en licht u toe.

U levert jaarlijks een rapportage waarin de gegevens cumulatief, over alle contractjaren heen, worden weergegeven.

Wij stemmen gezamenlijk af over de optimalisatie van de inhoud en de weergave van de informatie. Dit houdt ook in dat gedurende de contractperiode de rapportage bijgesteld kan worden vanwege een gewijzigde informatiebehoefte. De rapportages stelt u proactief op, dat gebeurt uiterlijk 20 werkdagen na het einde van het kwartaal en 35 werkdagen na een kalenderjaar.

Daarnaast levert u jaarlijks een rapportage over de afspraken die voortvloeien uit de Beveiligings- en verwerkingsovereenkomst (BVO). Deze rapportage wordt jaarlijks met u besproken door de Business Security Officer (BSO) van UWV. De BSO stemt voorafgaand aan dit overleg af met uw accounthouder.

4 VERBETERPLAN

In dit SLA zijn inspanningsverplichtingen opgenomen waarbij bij sommige onderwerpen normen zijn genoemd. De inspanningsverplichtingen zijn niet vrijblijvend, de voortgang hierop wordt ieder kwartaal besproken in het accountgesprek. Wanneer voor de derde keer op rij onder de norm wordt gepresteerd, of er is voor de derde keer op rij door de Accounthouder benoemd dat er onvoldoende resultaat of voortgang op een onderwerp is behaald, dan kan een verbeterplan worden opgevraagd. In dit verbeterplan legt u concreet vast welke stappen u gaat zetten om op dat onderwerp te verbeteren. De stappen worden SMART beschreven, dit betekent dat ze specifiek, meetbaar, acceptabel, realistisch en tijdsgebonden zijn.

Het verbeterplan bevat minimaal de volgende onderdelen:
- oorzaak van het niet behalen van de norm of resultaat
- welke maatregelen u gaat nemen om de norm of resultaat te halen
- een tijdslijn met betrekking tot het verbeterplan en de te nemen maatregelen

U levert het verbeterplan aan binnen een termijn die uw Accounthouder met u afspreekt. Gedurende het verbetertraject informeert u uw Accounthouder proactief over de voortgang van het verbeterproces en de wijze waarop afwijkingen worden gemanaged. Het verbeterplan en de voortgang worden besproken in het accountgesprek.

Wanneer structureel niet aan (normen van) de inspanningsverplichtingen kan worden voldaan, dan wordt dit een onderwerp in het strategisch overleg. De naleving van de SLA weegt mee in de beoordeling of UWV de overeenkomst wel of niet gaat verlengen.

5 BIJLAGEN

Bijlage 11a: Minimale set van gegevens