<Logo Opdrachtnemer>

BIJLAGE 10 - DOSSIER FINANCIËLE AFSPRAKEN, PROCESSEN EN PROCEDURES (DFAPP)

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 Algemene bepalingen 3

1.1 Origineel document 3

1.2 Versiebeheer 3

2 Communicatie 4

2.1 Overlegstructuur uitvoering dienstverlening 4

3 Klachtafhandeling 5

3.1 Klachtenreglement 5

3.2 Afhandeling geschillen 5

4 Aanvraagproces en overdracht gegevens 6

4.1 Aanvraag voor werk, onderwijs of privésituatie 6

4.2 Aanvraag door organisaties 6

4.3 Bemiddelingsopdracht van UWV 6

5 Dienstverlening 7

5.1 Reguliere bemiddeling 7

5.2 Calamiteit en bemiddeling naar Achterwachtdienst 7

5.3 Applicatie en inzet tolken bij kortdurende tolkopdrachten op afstand 8

6 Bemiddelingsplatform 8

6.1 Business rules en validaties 8

6.2 Registreren van tolkopdrachten door tolken 8

6.3 Afhandelen van geregistreerde tolkopdrachten 8

6.4 Versturen tolkfacturen 9

7 Financiële afspraken 10

7.1 Inkooporders 10

7.2 E-facturatie 10

7.3 Wanneer stuur ik een factuur? 10

7.4 Versturen facturen voor de dienstverlening 10

7.5 Indexatie 11

8 Betalen 11

8.1 Factuur controle 11

8.2 Betaling 11

8.3 Wijzigingen aanbrengen in (betaal)gegevens 11

9 Toekomstige ontwikkelingen 12

<Logo Opdrachtnemer>

1 ALGEMENE BEPALINGEN

Dit Dossier Financiële Afspraken Processen en Procedures (DFAPP) maakt deel uit van de Raamovereenkomst en bevat de financiële en administratieve afspraken die partijen hebben gemaakt.

1.1 ORIGINEEL DOCUMENT

Als origineel document wordt beschouwd: versie 1.0 van het DFAPP. Beide partijen ontvangen een exemplaar.

1.2 VERSIEBEHEER

Dit DFAPP kan alleen worden gewijzigd na instemming van de daartoe gerechtigde personen van beide partijen. De instemming blijkt uit de ondertekening van het gewijzigde DFAPP.
Van het gewijzigde DFAPP wordt een nieuw origineel document gemaakt, waarna het wordt ondertekend door beide partijen. Beide partijen ontvangen hiervan een exemplaar.

Versie	Datum	Wijzigingen
0.9	27 november 2026	Conceptversie bij publicatie

<Logo Opdrachtnemer>

2 COMMUNICATIE

2.1 OVERLEGSTRUCTUUR UITVOERING DIENSTVERLENING

Tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst vindt communicatie over de dienstverlening op drie niveaus plaats:

Op *operationeel* niveau vindt naar behoefte contact plaats tussen u en de medewerker UWV over opdrachten, vragen, incidenten of klachten. U heeft hiervoor één vast aanspreekpunt binnen uw bedrijf.

Beide partijen kunnen naar behoefte het initiatief nemen tot overleg op *tactisch* of *strategisch* niveau. In principe zal er vier keer per jaar een tactisch overleg, een accountgesprek, op initiatief van UWV plaatsvinden. Inhoud van een gesprek op strategisch niveau kan zijn het evalueren van de Raamovereenkomst en/of SLA en doelstellingen voor de komende periode. Een verslag van de gesprekken wordt opgesteld door UWV en ter ondertekening aan u verzonden.

Overleg	Frequentie	UWV	Vaste agendapunten
Operationeel overleg *(dagelijkse gang van zaken)*	Naar behoefte	Uitvoeringskantoor tolkvoorziening VoorzieningenUtrecht@uwv.nl	▪ Overleg over de dagelijkse dienstverlening ▪ Klachten en storingen ▪ (Bestel) processen
Tactisch overleg (*voortgang contract)*	In principe vier keer per jaar	Accounthouder	▪ Rapportages ▪ Dienstverlening volgens afspraken DFAPP ▪ Wijzigingen/ ontwikkelingen in de dienstverlening ▪ Beschikbaarheid en ontwikkeling digitale omgeving ▪ Incidenten / bijzonderheden ▪ Efficiency voorstellen
Strategisch overleg	Naar behoefte	Senior Contract- en leveranciermanager	▪ Evaluatie van de Raamovereenkomst ▪ Evaluatie van de dienstverlening ▪ Ontwikkelingen met mogelijke consequenties voor de dienstverlening

3 KLACHTAFHANDELING

3.1 KLACHTENREGLEMENT

U maakt uw klachtenreglement bij de start van de dienstverlening aan tolkgebruikers en tolken bekend. Een klacht is een uiting van ontevredenheid of ongenoegen over uw dienstverlening. Dit kunnen bijvoorbeeld klachten zijn over kwaliteit van uw diensten of de handelwijze (het gedrag) van uw medewerkers.

Het klachtenreglement bevat ten minste een omschrijving van de wijze waarop een klacht ingediend kan worden en de wijze waarop deze in behandeling wordt genomen. Hierbij worden concrete en redelijke termijnen van de terugkoppeling en de afhandeling van de klacht genoemd. Klachten worden alleen in behandeling genomen door een persoon die niet betrokken is geweest bij de situatie waarop de klacht betrekking heeft.

3.2 AFHANDELING GESCHILLEN

Klachten die door de tolkgebruiker zijn geëscaleerd naar de uitvoering tolkvoorziening van UWV met betrekking tot onder andere uw functioneren en bereikbaarheid worden door de uitvoering van UWV afgehandeld. Ondanks gemaakte afspraken in de SLA kan het ook voorkomen dat er issues of knelpunten zijn met betrekking tot het geleverde/te leveren serviceniveau, dat er verschil van inzicht bestaat over de prioritering van incidenten, vragen of klachten of dat er sprake is van imagoschade voor één of beide partijen.

Wanneer een klacht, knelpunt of verschil van inzicht niet (binnen de bevoegdheden van betrokkenen) kan worden opgelost dan kan worden geëscaleerd naar de accounthouder. Indien het niet tussen u en de accounthouder opgelost kan worden, dan kunt u het als geschil voorleggen aan de geschillencommissie.

In deze geschillencommissie hebben medewerkers zitting die niet direct zijn verbonden aan de uitvoering van de Raamovereenkomst met u. Zo borgt UWV dat ten opzichte van u een onafhankelijk oordeel over het geschil wordt geveld. De geschillencommissie beoordeelt het geschil en doet uiterlijk binnen 6 weken nadat deze door de geschillencommissie is ontvangen een uitspraak.

Een geschil kan worden ingediend via beveiligde mail naar het mailadres: InkoopVoorzieningen@uwv.nl. U ontvangt de uitspraak per beveiligde mail.

4 AANVRAAGPROCES EN OVERDRACHT GEGEVENS

4.1 AANVRAAG VOOR WERK, ONDERWIJS OF PRIVÉSITUATIE

Eerste aanvraag

Personen die gebruik willen gaan maken van een tolk, dienen eerst een aanvraag in bij UWV. Nieuwe orders van toegekende aanvragen worden dagelijks digitaal in XML-format automatisch door UWV aan u doorgegeven. Als er voor de eerste keer tolkuren aan iemand zijn toegekend dan autoriseert u de nieuwe tolkgebruiker voor toegang tot uw platform zodat gebruik gemaakt kan worden van de beschikbare functionaliteiten.

Aanvraag extra uren of wijziging situatie

Als de tolkgebruiker onvoldoende tolkuren tot zijn beschikking heeft dan kan hij extra uren aanvragen bij UWV. Indien er iets in de situatie van de tolkgebruiker wijzigt, welke van invloed is op zijn toekenning of beschikbaar aantal tolkuren, dan geeft hij dit door aan UWV. Toegekende extra uren en wijzigingen worden dagelijks digitaal in XML-format automatisch door UWV aan u doorgegeven zodat deze gegevens voor de tolkgebruiker zichtbaar en beschikbaar zijn in uw bemiddelingsplatform.

Nieuwe werkgever of ander onderwijs

Als de tolkgebruiker een nieuwe werkgever krijgt of hij gaat ander onderwijs volgen dan kan dit gevolgen hebben voor de tolkuren. De tolkgebruiker dient in deze gevallen een nieuwe aanvraag in bij UWV. Deze wijzigingen worden in de nieuwe aanvraag dagelijks digitaal in XML-format door UWV aan u doorgegeven zodat deze gegevens voor de tolkgebruiker zichtbaar en beschikbaar zijn in uw bemiddelingsplatform.

Continueren tolkuren

Wanneer er geen wijzigingen zijn in de situatie van de tolkgebruiker wordt het vaste aantal uren, per Domein, door UWV automatisch jaarlijks toegekend. Wij geven deze uren jaarlijks digitaal aan u door.

4.2 AANVRAAG DOOR ORGANISATIES

Organisaties die een activiteit organiseren voor meerdere mensen die een gebarentolk nodig hebben, en die aan de voorwaarden voldoen zoals vermeld op Tolkuren voor organisaties | UWV, kunnen hiervoor tolkuren bij UWV aanvragen. Van organisaties die voor het eerst een toekenning van uren ontvangen delen wij de gegevens met u zodat u ze kunt autoriseren voor toegang tot uw platform. Voor een volgende activiteit moet een organisatie een nieuwe aanvraag bij UWV indienen. Systeemtechnisch kan UWV alleen uren toekennen aan natuurlijke personen, daarom is voor de registratie van organisatieuren een andere werkwijze van toepassing. De uren voor organisaties worden daarom niet automatisch aan u doorgegeven. De werkwijze wordt in nader onderling overleg bepaald.

4.3 BEMIDDELINGSOPDRACHT VAN UWV

Medewerkers van UWV kunnen een tolk inzetten bij een gesprek met een tolkgebruiker. Deze medewerkers nemen buiten het bemiddelingsplatform om contact met u op om een bemiddelingsopdracht bij u in te dienen. Hierbij wordt de volgende informatie meegegeven: datum waarop het gesprek plaatsvindt, aanvangstijd van het gesprek, geschatte eindtijd van het gesprek, adres waar het gesprek plaatsvindt, soort tolk (gebarentolk of schrijftolk), korte omschrijving van het gesprek, eventueel aanvullende zaken (waar kan de tolk zich melden, moet de tolk een identiteitsbewijs meenemen), naam van de aanvrager plus e-mailadres en telefoonnummer. U stuurt een bevestiging dat de bemiddeling gestart is. Is er geen tolk gevonden, dan stuurt u op de werkdag voorafgaand aan het gesprek rond 16.00 uur een mail naar de aanvrager. U blijft tot het laatste moment zoeken naar een tolk, tenzij de medewerker van UWV de aanvraag annuleert.

5 DIENSTVERLENING

5.1 REGULIERE BEMIDDELING

Op verzoek van de tolkgebruiker voert u de bemiddeling uit tussen tolkgebruiker en tolk. Organisaties kunnen een bemiddelingsopdracht doen voor vertolking bij activiteiten die ze organiseren. Een bemiddelingsopdracht kan ook vanuit UWV komen. Dit gaat om situaties waarbij een tolkgebruiker een gesprek voert met een UWV medewerker.
Deze reguliere bemiddeling houdt in dat u tolken actief benadert en dat u zich maximaal inspant om de best passende tolk voor de opdracht te vinden. Bij de reguliere bemiddeling houdt u in ieder geval rekening met:

- Wensen van de tolkgebruiker of organisatie;
- Specialisaties van de tolk;
- Werkgebied van de tolk;
- Zo kort mogelijke reisafstand;
- De persoonlijke kenmerken van de tolkgebruiker die relevant zijn voor een succesvolle bemiddeling.

5.2 CALAMITEIT EN BEMIDDELING NAAR ACHTERWACHTDIENST

Om te borgen dat er bij een Calamiteit op korte termijn een tolk kan worden gevonden zijn er twee zaken van belang. Er moet 24/7 kunnen worden beoordeeld of er bij een bemiddelingsopdracht sprake is van een Calamiteit én er moeten tolken beschikbaar zijn om per direct ingezet te kunnen worden.

Beoordeling Calamiteiten

Een bemiddelingsopdracht kan op ieder moment van de dag binnenkomen, dus ook buiten reguliere werktijden. Bij alle bemiddelingsopdrachten die binnenkomen beoordeelt u of sprake is van een Calamiteit en of hiervoor direct een tolk ingezet moet worden. Of een bemiddelingsopdracht moet worden gezien als Calamiteit wordt beoordeeld op basis van een aantal criteria:

- Medische situaties (zowel lichamelijke als psychische gezondheid, bijvoorbeeld: huisarts, crisisopvang (GGZ), ziekenhuis).
- Sterfgevallen, begrafenissen en crematies.
- Justitiële- of politiesituaties met spoed.
- Examen (theorie of praktijk).
- Sollicitatiegesprek.
- Arbeidsconflict, schorsing of een bijeenkomst met betrekking tot reorganisatie of faillissement van werkgever.
- Andere levensbepalende gebeurtenissen.

Bemiddelingsopdrachten waarbij één van de criteria van toepassing is, worden gelabeld als Calamiteit en worden in eerste instantie regulier bemiddeld. Indien het niet lukt om deze opdrachten regulier te bemiddelen, worden deze bemiddeld naar een tolk uit uw Achterwachtdienst.

Achterwachtdienst

U organiseert de beschikbaarheid van voldoende tolken op de Achterwachtdienst. Tolken in uw Achterwachtdienst zijn onmiddellijk beschikbaar voor het uitvoeren van de opdrachten die niet regulier konden worden bemiddeld. De tolken zijn breed inzetbaar en kunnen op zeer uiteenlopende opdrachten worden ingezet. De tolken verwerken de achterwachtopdrachten net zoals reguliere tolkopdrachten.

Bemiddelingsopdracht Calamiteit bij onvoldoende uren

Ongeacht het aantal uren waarover de tolkgebruiker beschikt voert u in het geval van een Calamiteit de bemiddeling uit. U geeft de gegevens van deze tolkgebruiker door aan het uitvoeringskantoor UWV zodat er ambtshalve uren toegekend kunnen worden. De tolkgebruiker dient achteraf alsnog een aanvraag in bij UWV.

5.3 APPLICATIE EN INZET TOLKEN BIJ KORTDURENDE TOLKOPDRACHTEN OP AFSTAND

Tolkgebruikers kunnen voor niet-geplande kortdurende opdrachten ook gebruikmaken van een tolk op afstand. Met de smartphone of tablet kunnen gesprekken worden gevoerd van maximaal 20 minuten in gebarentaal. De maximale tijd voor deze dienst is gebaseerd op de intensiteit van deze vorm van vertalen, daarnaast kunnen tolken zich niet voorbereiden op het gesprek.
U beheert de applicatie die deze dienstverlening mogelijk maakt en u borgt dat er meerdere gesprekken tegelijkertijd gevoerd kunnen worden.

Deze tolk op afstand stelt u beschikbaar. De beschikbaarheid van tolken voor deze dienst garandeert u tussen 8:00 en 22:00 uur.

6 BEMIDDELINGSPLATFORM

6.1 BUSINESS RULES EN VALIDATIES

In het bemiddelingsplatform worden business rules toegepast op basis van de informatie welke voor de Tolkvoorziening is opgenomen in de meest recente publicatie van het Protocol Voorzieningen UWV en aanvullend daarop het Besluit Normbedragen Voorzieningen UWV.

Het bemiddelingsplatform ondersteunt alle combinaties die uiteindelijk tot een juiste factuur leiden. Dit betekent o.a. dat de dag en het tijdstip waarop een opdracht is uitgevoerd wordt gecombineerd met het soort tolk en soort opdracht, de gereden kilometers en eventueel geannuleerde uren, in relatie tot het Domein. Er zijn validaties ingericht die voorkomen dat bepaalde combinaties gemaakt kunnen worden. Een voorbeeld daarvan is dat reiskosten niet ingevoerd kunnen worden bij een opdracht tolk op afstand. Deze validaties worden gezamenlijk met u verder afgestemd. De business rules en validaties borgen dat geregistreerde opdrachten leiden tot een bedrag dat rechtmatig gefactureerd mag worden.

6.2 REGISTREREN VAN TOLKOPDRACHTEN DOOR TOLKEN

Om een vlotte afhandeling van uitgevoerde opdrachten te borgen kan het invoeren van de tolkopdracht door een tolk tot maximaal 30 dagen na uitvoering van de opdracht worden voltooid. Als de tolk na die periode een opdracht in wil voeren dan moet daarvoor een extra handeling worden afgedwongen. Deze stap moet tolken aanmoedigen om de opdrachten zo snel mogelijk te registreren. De wijze waarop de extra handeling wordt vormgegeven wordt na gunning in overleg met UWV bepaald.

6.3 AFHANDELEN VAN GEREGISTREERDE TOLKOPDRACHTEN

Nadat een tolkopdracht is geregistreerd en uitgevoerd moet de tolk de daadwerkelijk getolkte en eventueel geannuleerde uren invoeren. Hierna stuurt het bemiddelingsplatform een melding aan de tolkgebruiker met het verzoek om deze uren goed te keuren. Na goedkeuring van de uren kan de tolk de door het bemiddelingsplatform gegenereerde factuur in laten sturen aan UWV.

U richt het bemiddelingsplatform zodanig in dat het de doorlooptijden van de goedkeuring tot insturen van de factuur monitort. Het bemiddelingsplatform biedt de mogelijkheid om gebruikers te attenderen om bepaalde handelingen uit te voeren als deze doorlooptijden negatief afwijken van de gemiddelde doorlooptijd.

6.4 VERSTUREN TOLKFACTUREN

Op uwv.nl leest u waaraan facturen moeten voldoen, hoe u deze instuurt en waar u met vragen terecht kunt: Factuur indienen als leverancier | UWV
Gebruik voor e-facturatie aan UWV de gegevens die u vindt op Voorwaarden e-factuur leveranciers | UWV onder het kopje: 'Voorwaarden e-factuur bij levering aan **cliënten**'.

Tolkfacturen

Het bemiddelingsplatform genereert dagelijks, op basis van elke tot stand gekomen opdracht waarop de tolkgebruiker digitaal akkoord heeft gegeven, een factuur op naam van de tolk. Facturen worden dagelijks vanuit het bemiddelingsplatform in XML-format aan de UWV Broker verzonden.

Teamtolken

Een teamtolk is een tweede tolk die wordt ingezet bij opdrachten die langer duren of zeer intensief zijn, waarbij de tolken elkaar afwisselen. In het bemiddelingsplatform moeten meerdere tolken aan één tolkopdracht gekoppeld kunnen worden. Beide tolken moeten dezelfde opdracht onafhankelijk van elkaar kunnen factureren waarbij het aantal gebruikte uren voor de tolkgebruiker gelijk is aan de inzet van één tolk.

Tolken bij een gesprek met een medewerker van UWV

Tolkuren voor gesprekken met een medewerker van UWV worden door UWV vergoed uit budget dat niet specifiek aan individuele cliënten is toegewezen. Gebruik voor het factureren van deze tolkuren de gegevens die u vindt op Voorwaarden e-factuur leveranciers | UWV onder het kopje: 'Voorwaarden e-factuur bij levering aan **UWV**'.

U bemiddelt de opdrachten die door medewerkers van UWV bij u zijn ingediend. Bij deze bemiddelingsopdracht wordt door UWV een tijdsduur voor de opdracht meegegeven, evenals de locatie. Hieraan wordt niet de tolkgebruiker, maar UWV als dummygebruiker gekoppeld. Gesprekken met medewerkers van UWV komen niet ten laste van het urenbudget van tolkgebruikers. Daarnaast kan door iedere tolkgebruiker een gesprek met UWV worden gevoerd, ongeacht of deze bekend is in het bemiddelingssysteem. Deze opdrachten kunnen door de tolk worden gedeclareerd via het reguliere proces, echter de goedkeuring van deze opdrachten wordt door u gedaan zodat de tijdsduur gecontroleerd kan worden.

7 FINANCIËLE AFSPRAKEN

7.1 INKOOPORDERS

U ontvangt van ons bij aanvang van de Raamovereenkomst, en daarna jaarlijks in januari, inkooporders. Een inkooporder is de officiële opdracht tot de levering van diensten en wordt gegenereerd door ons inkoopsysteem. Wij versturen per offerteonderdeel een inkooporder. Een inkooporder bevat een inkoopordernummer en productcode(s). Deze vermeldt u op de factuur zodat de factuur (automatisch) verwerkt kan worden.

7.2 E-FACTURATIE

UWV werkt met e-facturatie. Wij maken hiervoor gebruik van een technisch tussenpersoon, een zogenaamde “broker”. Dit betekent dat facturen via deze broker verlopen. De UWV Broker ondersteunt ook bij aansluiting en beheer van verbindingen.

Op uwv.nl leest u waaraan uw factuur moet voldoen, hoe u deze instuurt en waar u met vragen terecht kunt: Factuur indienen als leverancier | UWV

7.3 WANNEER STUUR IK EEN FACTUUR?

Facturen voor de offerteonderdelen A t/m C (zie paragraaf 7.4) worden dagelijks vanuit het bemiddelingsplatform in XML-format aan de UWV Broker verzonden.
Alle facturen betreffende een bepaald kalenderjaar zijn gebaseerd op de tarieven van dat jaar, ongeacht of de factuur buiten dat kalenderjaar wordt verstuurd.

7.4 VERSTUREN FACTUREN VOOR DE DIENSTVERLENING

Gebruik voor facturen voor de dienstverlening de gegevens die u vindt op Voorwaarden e-factuur leveranciers | UWV onder het kopje: ‘Voorwaarden e-factuur bij levering aan **UWV**’.

U genereert een factuur per afzonderlijk onderdeel A t/m D. Facturen worden in XML-format aan de UWV Broker verzonden.

Onderdeel dienstverlening	Eenheid
Onderdeel A – Reguliere bemiddeling	Per bemiddelingsopdracht
Onderdeel B – Uitgevoerde tolkopdracht Achterwachtdienst	Per uitgevoerde tolkopdracht
Onderdeel C – Inzet tolken op afstand	Per uitgevoerde tolkopdracht
Onderdeel D – Platformdienstverlening	Maandelijks

Onderdeel E wordt eenmalig vergoed. Na afronding van de implementatie per 1 juli 2027 kan onderdeel E.1 worden gefactureerd. Na afronding van de nazorg per 1 september 2027 kan onderdeel E.2 worden gefactureerd.

Onderdeel implementatie, realisatie en nazorg	
Onderdeel E.1 – Implementatie en realisatie	Eenmalig
Onderdeel E.2 – Nazorg	Eenmalig

7.5 INDEXATIE

Ten aanzien van de offerteonderdelen A t/m D (paragraaf 7.4) geldt dat deze in ieder geval vastliggen tot 1 januari 2029. Na deze periode vindt bijstelling van de prijzen plaats door middel van indexatie. Jaarlijks op 1 januari vindt een indexering plaats op basis van de Dienstenprijsindex (DPI) 2021=100, zoals gepubliceerd door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Deze indexering wordt toegepast op basis van het gemiddelde van de DPI-percentages over 12 maanden (periode juli (jaar x) tot en met juni van het voorgaande jaar (jaar Y). Het resultaat van de berekening wordt rekenkundig afgerond op 1 (één) cijfer achter de komma. Indien de indexcijfers voor 1 januari nog niet definitief zijn vastgesteld, worden de voorlopige cijfers gehanteerd zonder dat er een eventuele verrekening achteraf plaatsvindt. In het geval dat er uit wordt gegaan van het voorlopige cijfer, vormt voor het volgende indexatiejaar dit voorlopige cijfer het uitgangspunt voor de berekening van de nieuwe periode. De herziene tarieven worden rekenkundig afgerond op 2 (twee) cijfers achter de komma.

8 BETALEN

8.1 FACTUUR CONTROLE

UWV ontvangt en verwerkt facturen digitaal. U stelt de factuur op. UWV controleert de facturen op Inkoopordernummers, de juistheid van het geleverde en de gefactureerde bedragen en zorgt voor tijdige betaling van de factuur wanneer de factuur in orde is. Een factuur die niet aan de eisen voldoet, wordt door UWV niet in behandeling genomen. UWV stuurt u een verzoek tot aanpassing van de factuur. Indien aanpassing van een factuur nodig is, geeft UWV aan u een opdracht om een creditfactuur (met nieuw factuurnummer) te sturen voor het volledige oorspronkelijke bedrag. Vermeld de tekst ‘creditfactuur’, het inkoopnummer en het factuurnummer van de originele factuur. Daarnaast stuurt u een correcte debet factuur met een nieuw factuurnummer.

8.2 BETALING

De betaaltermijn is 30 kalenderdagen gerekend na ontvangst van de factuur. Betalingen door UWV geschieden vanaf IBAN-nummer NL08 INGB 0702 7128 84. Per factuur vindt één betaling plaats. In de betaalomschrijving neemt UWV het factuurnummer op dat door Opdrachtnemer op de factuur is gezet. Er wordt geen aparte betaalspecificatie verzonden. U kunt statusinformatie over de facturen of betalingen per e-mail (servicedesk.crediteuren@uwv.nl) opvragen bij de afdeling crediteuren van UWV. Zoals in de Algemene Inkoopvoorwaarden UWV vermeld staat, houdt de betaling van een factuur niet automatisch acceptatie van het geleverde in. Opdrachtgever behoudt het recht foutief gefactureerde en betaalde bedragen terug te vorderen en te verrekenen met openstaande nog te betalen facturen.

8.3 WIJZIGINGEN AANBRENGEN IN (BETAAL)GEGEVENS

Indien u uw (betaal)gegevens wilt wijzigingen, gebruikt u daarvoor het formulier “Wijzigen gegevens leveranciers re-integratiedienstverlening, scholing of voorzieningen”, dit formulier is te vinden op www.uwv.nl/nl/leveranciers/bedrijfsgegevens-wijzigen-leverancier. Dit formulier moet geheel ingevuld en ondertekend per e-mail worden aangeleverd bij uw Accounthouder. De Accounthouder controleert de gegevens. Uw Accounthouder spreekt met u een termijn af waarbinnen u geen facturen stuurt zodat de wijziging van de betaalgegevens in ons systeem verwerkt kan worden. Na de verwerking kunt u uitsluitend nog op basis van de nieuwe gegevens facturen indienen.

9 TOEKOMSTIGE ONTWIKKELINGEN

Vervanging systemen UWV

Binnen UWV lopen er programma's die gericht zijn op vervanging van het huidige ERP-systeem en klantvolgsysteem. UWV wil hiermee het inkoop- en bestelproces uniformeren. Dit kan gevolgen hebben voor de inhoud en wijze waarop UWV data met u zal uitwisselen. Indien wijzigingen zich voordoen gedurende de looptijd van het contract werkt u mee aan de aanpassing die nodig zijn.

Wanneer Opdrachtgever gebruik gaat maken van een Contract – en Leveranciersmanagement Systeem, waarin onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze worden vastgelegd, is Opdrachtnemer verplicht hiervan gebruik te maken.

Gebruikersauthenticatie

Gedurende de looptijd van de overeenkomst kan nieuwe of gewijzigde Europese en nationale wet- en regelgeving op het gebied van privacy, digitale identiteit en cybersecurity van toepassing worden. Indien dergelijke regelgeving, of richtlijnen vanuit UWV, aanleiding geeft tot aanscherping van de eisen aan gebruikersauthenticatie, ondersteunt u die oplossing of waar nodig voert u aanpassingen door zodat wordt voldaan aan de dan geldende eisen. Hieronder wordt mede verstaan de implementatie van sterkere authenticatiemechanismen, waaronder gangbare of wettelijk voorgeschreven vormen van sterke gebruikersverificatie. In het geval hier sprake van is kan dit inhouden dat de dienstverlening wordt ontsloten via een door UWV aangewezen internetdomein. De hieruit voortvloeiende wijzigingen mogen de continuïteit, beschikbaarheid en gebruiksvriendelijkheid van de dienstverlening niet onnodig beperken.