



Belastingdienst

Kritische Prestatie Indicatoren

Bijlage B

Aanbestedende dienst:
In opdracht van:
Versie:
Kenmerk:

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst
Categoriemanagement Logistiek
1.0
IUC21-608

1. Inleiding Kritische Prestatie Indicatoren

Dit document beschrijft hoe de categorie Logistiek Rijksoverheid de doelstellingen van binnenlandse koeriers- en transportdiensten continue gaat monitoren, toetsen, vaststellen en bijsturen. Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat voor Opdrachtnemer en categorie Logistiek vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de doelstellingen worden gemonitord, getoetst, vastgesteld en bijgestuurd.

De categorie Logistiek heeft in deze aanbesteding 4 doelstellingen geformuleerd die voortkomen uit de uitgangspunten en visie van de vijf pijlers deze aanbesteding:

1. De Deelnemende diensten hechten veel waarde aan een betrouwbare onbeschadigd en snelle overkomstduur van de dienstverlening koeriers- en transportdiensten.
2. De Deelnemende diensten nemen de diensten af op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke manier en waarderen de dienstverlening met minimaal een cijfer 7.
3. De categorie Logistiek heeft (digitaal) inzicht in – en grip op – de gehele keten van de dienstverlening, zodat we kunnen sturen op Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en kosten.
4. De categorie Logistiek hecht veel waarde aan Sociale duurzaamheid, goed werkgeverschap, maatschappelijk verantwoord ondernemen, bieden van werkgelegenheid aan mensen met afstand tot de arbeidsmarkt.

1.1. Werking van Prestatiemonitoring

De Rijksoverheid wil een langdurige leveranciersrelatie ('goede samenwerking') opbouwen. De categorie Logistiek wil de kwaliteit van de dienstverlening kunnen monitoren en kunnen sturen op de overeenkomst. Hiervoor gebruikt de categorie Logistiek de systematiek van prestatie monitoring.

Uitgangspunten voor toetsing:

- de toetsing zoals beschreven in dit document is gebaseerd op de contractperformance van Opdrachtnemer en Opdrachtgever over een afgebakende, achterliggende periode. De achterliggende periode betreft de periode vanaf de laatste toetsing tot het moment van nieuwste toetsing;
- de uitkomst van de toetsing wordt beargumenteerd op basis van objectieve, of in het geval van de beleefde prestatie door geobjectiveerde, gegevens;
- de toetsing is niet vrijblijvend. Terugkoppeling ervan vindt plaats via reguliere voortgangsgesprekken op tactisch niveau. Indien nodig, resulteert dit in afspraken over bijsturing. Het management van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, zetten zich actief in voor de toepassing van deze vorm van toetsing en de hiervoor benodigde documentatie en communicatie;
- er wordt in hoofdzaak getoetst of Opdrachtnemer werkt volgens het kwaliteitszorgsysteem. Een goed proces leidt immers tot een goed resultaat. Dit betekent dat wordt gekeken naar zowel de kwaliteit van het proces als de kwaliteit van uitvoering en het resultaat van het proces.

1.2. Wat wordt gemeten?

Bij het meten van de prestaties wordt onderscheid gemaakt tussen twee aspecten, elk met een eigen meetmethode. Hierbij gaat het om de gemeten- en de beleefde prestatie:

- **Gemeten prestatie** betreft metingen op concreet meetbare eisen.
Meetinstrumenten: Systematiek prestatie monitoring, zoals beschreven in hoofdstuk 2.
- **Beleefde prestatie** dit betreft de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ervaren kwaliteit van dienstverlening.
Meetinstrumenten: Tweezijdig uitgevoerde periodieke enquête ingevuld door een vaste groep functionarissen van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer die een sleutelrol vertegenwoordigen in het contractmanagementproces.

1.3. Door wie wordt gemeten?

- **Opdrachtnemer** werkt met een kwaliteitszorgsysteem. Dit houdt in dat Opdrachtnemer haar eigen resultaten meet en expliciet maakt, zodat met managementinformatie kan worden aangetoond dat door toepassing van het kwaliteitszorgsysteem ook de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd.
- **Opdrachtgever** meet de kwaliteit van de beleefde prestatie door middel van een periodieke afgenomen tevredenheidsenquête onder sleutel-functionarissen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tevens voert zij steekproeven uit in het kader van quality monitoring (QM).
- **Onafhankelijke** auditinstantie meet de processen, kwaliteit, uitvoering en financiële verplichtingen. Die voortvloeien uit de dienstverlening van Opdrachtnemer.

2. Prestatiemonitoring

Dit hoofdstuk geeft een uitleg hoe Opdrachtgever en Opdrachtnemer omgaan met de KPI's. De categorie Logistiek hanteert verschillende resultaatgebieden, die op een gebalanceerde wijze gemeten, aangeven in hoeverre afgesproken doelen worden bereikt. In deze aanbesteding zijn vier resultaatgebieden gedefinieerd, met normering en consequenties bij het niet halen van de norm.

2.1. Werking en beoordeling van resultaatgebieden

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de dienstverlening wordt gehanteerd door Opdrachtgever. De vier resultaatgebieden vormen de basis voor prestatie-monitoring van deze overeenkomst(en):

- Resultaatgebied 1: overkomstzekerheid / tijdigheid van de dienstverlening (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: tevredenheid dienstverlening (beleefde en gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 3: beschikbaarheid van het bestelsysteem (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 4: managementinformatie en advies (gemeten prestatie).

Een resultaatgebied bestaat uit één of meerdere prestatie-indicatoren. Zo beschikt elke indicator over een beschrijving waarop het resultaat wordt gemeten. Dit is de norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen inclusief de frequentie van de rapportage. De categorie Logistiek behoudt het recht voor om de resultaatgebieden gedurende de looptijd van de overeenkomst verder te ontwikkelen.

KPI en prestatienormen

Hieronder wordt de wijze van monitoring op de resultaatgebieden gehanteerd via prestatienormen en onderliggende KPI's. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de dienstverlening volgens de aangegeven meetfrequentie een periodieke eenvoudig leesbare rapportage over de overeengekomen prestatienormen oplevert. Met deze managementrapportage toont Opdrachtnemer verificerbaar aan in welke mate is voldaan aan de normen. Daarbij is minimaal de absoluut gerealiseerde prestatie inzichtelijk gemaakt en de verhouding tot de gestelde prestatienorm weergegeven. Hieronder wordt per norm aangegeven hoe monitoring en bijsturing op de prestatie plaatsvindt.

De in dit document opgenomen normen staat los van eventuele boeteregelingen.

2.1. Beoordeling resultaatgebied 1: leverbetrouwbaarheid dienstverlening

Resultaatgebied 1 gaat over een betrouwbare en snelle overkomst van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten.

KPI 1: overkomstzekerheid / tijdigheid van de dienstverlening		
Prestatienorm 1		
De overkomstzekerheid / tijdigheid van de dienstverlening wordt gemeten op basis van het aantal niet tijdig/onjuist uitgevoerde ritten. Zo wordt deze afwijking door Opdrachtnemer geregistreerd in een kwaliteitssystem van Opdrachtnemer. De afwijkingen worden per kwartaal gedeeld met de Opdrachtgever om verbeteracties te borgen.		
<u>Definitie:</u>		
"Niet tijdig uitvoeren van een rit is een afwijking van een opdracht onder het product binnenlandse koeriers- en transportdiensten, tenzij de afwijking binnen de scope valt van de afgesproken/beschreven werkprocessen".		
Prestatienorm		
Overkomstzekerheid / tijdigheid	Score	Houding en gedrag
>99%	10	Uitstekend
98%-99%	8	Goed
97%-98%	6	Voldoende
95%-96%	3	Matig
<95%	1	Onvoldoende
Norm KPI overkomstzekerheid/tijdigheid van de dienstverlening		
Opdrachtnemer levert >99% van de uitgevoerde ritten op tijd aan de Deelnemende diensten. Indien het eindgemiddelde van een kwartaal niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse		

een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.	
<u>Systeem:</u>	Er wordt gerapporteerd op basis van de door de Opdrachtnemer opgestelde kwartaalrapportage eenheden.
<u>Meetfrequentie:</u>	1 x per kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Opdrachtnemer toont aan dat de norm wordt gehaald en rapporteert Opdrachtgever over de norm en eventuele afwijkingen.

2.2. Beoordeling resultaatgebied 2: tevredenheid dienstverlening

Resultaatgebied 2 gaat over de tevredenheid van de beleefde prestatie en gebruiksvriendelijkheid over de dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten.

KPI 2: tevredenheid Opdrachtgever en Opdrachtnemer (beleefde prestatie)		
Prestatienorm 2		
De tevredenheid over KPI 2 wordt <u>tweezijdig gemeten</u> door een vaste enquête over de beleefde houding en gedrag van de samenwerking tussen beide partijen. Zo wordt de enquête door Opdrachtgever uitgezet, zie bijlage AI voor de uitgewerkte vragen. In de daadwerkelijke enquête wordt gezorgd dat de tweezijdigheid ook in de vraagstelling wordt verwerkt door daar waar nodig de woorden Opdrachtgever en Opdrachtnemer om te draaien.		
De voortgangsrapportage geeft een score over de beleefde prestatie op houding en gedrag van Opdrachtnemer op tactisch niveau. De rapportage wordt halfjaarlijks ingevuld en geëvalueerd. Gedurende looptijd is het mogelijk om specifieke verdiepingsvragen aangevuld te krijgen in de enquête.		
Prestatienorm		
Antwoord	Score	Houding en gedrag
a.	1	Passief
b.	4	Reactief
c.	7	Actief
d.	10	Proactief
Norm KPI Tevredenheid Dienstverlening		
Scores door lijnmanagers, contractmanager en service delivery manager van de Deelnemende diensten over de enquêtevragen vormen samen een gemiddelde score van minimaal een 7 . Indien het eindgemiddelde niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.		
<u>Systeem:</u>	Word of enquêtesoftware	
<u>Meetfrequentie:</u>	2 x per jaar (halfjaarlijks)	
<u>Meetmethode:</u>	<p>De periodieke tevredenheidsenquête bevat vier vragen, welke gaan over de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • samenwerking; • werkrelatie; • kwaliteit dienstverlening; • sturingsinformatie. <p>Per vraag zijn er vier antwoordmogelijkheden. Te weten: a, b, c of d. zie bijlage A1 op pagina 8 en 9.</p> <p>De antwoordmogelijkheden, de bijbehorende scores en betekenis is weergegeven in de prestatienorm.</p>	

KPI 3: tevredenheid gebruikers van transport- en koerierdiensten (gemeten prestatie)

Prestatienorm 3

De tevredenheid over KPI 3 wordt eenzijdig gemeten op basis van het aantal ontvangen klachten van bestellers/gebruikers. Zo wordt deze klacht door Opdrachtnemer geregistreerd in een klachtensysteem. De klachten worden per kwartaal gedeeld met de Opdrachtgever om verbeteracties te borgen.

Definitie:

"Een klacht is een melding van ontevredenheid over de dienstverlening, een persoon en/of de producten van koeriers- en transportdiensten. Een opdracht is bijvoorbeeld onjuist uitgevoerd door de Opdrachtnemer of Opdrachtgever, mits de melding binnen de scope valt van de afgesproken/beschreven werkprocessen".

Prestatienorm

Aantal klachten	Score	Houding en gedrag
<1	10	Uitmuntend
1-2	7	Goed
3-5	4	Voldoende
5>	1	slecht

Norm KPI Tevredenheid Dienstverlening

Het aantal ontvangen klachten mag niet groter zijn dan **2%** op het totaal ontvangen orders. Opdrachtgever wil een gemiddelde score van **minimaal een 7**. Indien het eindgemiddelde niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.

Systeem:

Minimaal een Excel export.

Meetfrequentie:

1x per kwartaal.

Meetmethode:

De meetmethode van periodieke klachten wordt gemeten aan vier (4) tevredenheidsniveaus:

- uitmuntend
- goed
- voldoende
- slecht

Deze tevredenheidsniveaus zijn gekoppeld aan een bepaalde score, zie prestatienorm. De hoeveelheid aan klachten bepaalt het correcte niveau.

2.3. Beoordeling resultaatgebied 3: Beschikbaarheid van het bestelportaal

Resultaatgebied 3 betreft de beschikbaarheid van het bestelportaal over de gehele keten van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit door Opdrachtgever.

KPI 4: Beschikbaarheid van het bestelportaal (gemeten prestatie)

Prestatienorm 4

Het betreft hier de beschikbaarheid van het bestelportaal over de gehele keten van de dienstverlening. De categorie Logistiek wil via een kwaliteitszorgsysteem van Opdrachtnemer inzicht krijgen in de beschikbaarheid van het bestelportaal. Het format van de template wordt na gunning zowel tijdens het eerste strategisch als een tactisch overleg afgestemd respectievelijk met Opdrachtgever alsmede met Deelnemende diensten.

Definitie:

Aandeel beschikbare uren % = aantal beschikbare uren / totaal aantal uren.

Prestatienorm		
Tijdige en correcte aanlevering	Score	Houding en gedrag
>99%	10	Uitstekend
98%-99%	8	Goed
97%-98%	6	Voldoende
95%-96%	3	Matig
<95%	1	Onvoldoende

Norm KPI Financieel inzicht over de gehele keten van de Dienstverlening
Opdrachtnemer levert een beschikbaarheid >99% van het bestelportaal aan de Deelnemende diensten. Indien het eindgemiddelde van een kwartaal niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.

<u>Systeem:</u>	Er wordt gerapporteerd op basis van de door de Opdrachtnemer opgestelde kwartaalrapportage eenheden.
<u>Meetfrequentie:</u>	1x per kwartaal.
<u>Meetmethode:</u>	Opdrachtnemer toont aan dat de norm wordt gehaald en rapporteert Opdrachtgever over de norm en eventuele afwijkingen.

2.4. Beoordeling resultaatgebied 4: Managementinformatie en advies

Resultaatgebied 4 betreft het beheer en de levering van managementinformatie en een periodiek advies over verbetermogelijkheden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

KPI 5: Managementinformatie en advies (gemeten prestatie);		
Prestatienorm 5		
Het betreft hier de informatieverstrekking en rapportages over de gehele keten van de Dienstverlening. Opdrachtgever wil via een kwaliteitszorgsysteem van Opdrachtnemer rapportages ontvangen die inzicht geeft en waar nodig adviseert over de dienstverlening. Zo levert Opdrachtnemer maandelijks de gevraagde managementrapportages. Het format van de template wordt na gunning zowel tijdens het eerste strategisch als een tactisch overleg afgestemd respectievelijk met Opdrachtgever alsmede met Deelnemende diensten.		
<u>Definitie:</u> Managementrapportages over het volledige proces van behoefte tot en met facturatie.		
Prestatienorm		
Tijdige en correcte aanlevering	Score	Houding en gedrag
>99%	10	Uitmuntend
98%-99%	7	Goed
95%-98%	4	Voldoende
<95%	1	slecht
Norm KPI managementinformatie en advies		
Opdrachtnemer levert correcte informatie >99% van de rapportages binnen 10 werkdagen na afloop van de rapportageperiode aan.		
<u>Systeem</u>	Excel en/of Word bestanden.	
<u>Meetfrequentie</u>	1 x per kwartaal.	
<u>Meetmethode</u>	Proces gegenereerde informatie.	
<u>Kader en begripsbepaling</u>	Opdrachtgever neemt met betrekking tot het meten van de dienstverlening in criteria opgesteld. Opdrachtgever vindt dit in Bijlage A1 van dit document.	
Norm KPI niet gehaald		
Bij onvoldoende verbetering zal er gerapporteerd/geëscaleerd worden aan de categorie Logistiek Rijksoverheid. Daarnaast zal de Deelnemende diensten rapporteren/escaleren in het Governancemodel.		

2.5. Beoordeling resultaatgebied 5: Social Return on investment (SROI)

Resultaatgebied 5 gaat over het stimuleren van goed werkgeverschap en zo groot mogelijke positieve maatschappelijke impact creëren die voortkomt uit de dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit door Opdrachtgever.

KPI 6: social return on investment (SROI) (gemeten prestatie)	
<p>Prestatienorm 6</p> <p>De Rijksoverheid wil dat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving. Dat betekent dat iedereen uitzicht heeft op werk en inkomen. De Rijksoverheid stimuleert dit onder andere via inkoop. De Rijksoverheid bevordert dat ondernemers bij aanbestedingen mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten. Opdrachtnemer levert een bijdrage aan zo groot mogelijke positieve maatschappelijke impact te creëren. Het format van de template wordt na gunning zowel tijdens het eerste strategisch als een tactisch overleg afgestemd respectievelijk met Opdrachtgever.</p> <p><u>Definitie:</u> Social return plan uren = (Totaal geplande uren social return) / (Totaal geplande uren) Verschil = (Social return gewerkte uren) +/- (5% x Totaal gewerkte uren)</p>	
Prestatienorm	
Ingevulde range in beantwoording wens 2b tijdens Inschrijving	Score
Boven ingevulde range	Uitstekend
Binnen ingevulde range, boven het middelpunt van de range	Goed
Binnen ingevulde range, onder het middelpunt van de range	Voldoende
Onder ingevulde range	Onvoldoende (boeteregeling)
<p>Voorbeeld:</p> <p>Opdrachtnemer heeft in uw beantwoording van wens 2b de range van 10%-15% aangegeven. De prestatienorm ziet er dan als volgt uit:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uitstekend bij waarde hoger van 15% - Goed bij waarde tussen 12,5% en 15% - Voldoende bij waarde tussen 10% en 12,5% - Onvoldoende bij waarde minder dan 10% <p>In het geval u bij de beantwoording van Wens 2b een niveau van inzet van meer dan 35% heeft ingevuld kunt u alleen de prestatienorm uitstekend of onvoldoende krijgen.</p>	
<p>Norm KPI Tevredenheid Dienstverlening</p> <p>Het totale gewerkte uren social return mag niet lager zijn dan de in wens 2b opgegeven range. Indien het in wens 2b genoemde percentage niet wordt gehaald schrijft Opdrachtnemer een aanvulling op het plan van aanpak hoe het genoemde percentage alsnog wordt behaald.</p>	
<u>Systeem:</u>	Excel en/of Word bestanden.
<u>Meetfrequentie:</u>	1x per kwartaal.
<u>Meetmethode:</u>	De meetmethode van periodieke klachten wordt gemeten aan 4 niveaus: <ul style="list-style-type: none"> • Voldoet • Voldoet niet
<p>Norm KPI niet gehaald</p> <p>Wanneer de norm KPI niet wordt gehaald treedt de boeteregeling in werking zoals opgenomen in het Programma van Eisen.</p>	

Bijlage A1 De uitgewerkte vragen voor tevredenheid Opdrachtgever en de Opdrachtnemer

Samenwerking

Hoe heeft de Opdrachtgever de kwaliteit van de samenwerking met de Opdrachtnemer in de achterliggende periode ervaren?

- a. Beide partijen behartigden alleen eigen belangen of weigerden uit de conflictsfeer te komen en communiceerden hier onvoldoende over.
- b. Beide partijen konden zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen kon echter de conflictsfeer niet vermeden worden.
- c. Beide partijen konden zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen werd ook veelvuldig samengewerkt.
- d. Beide partijen voelden zich verantwoordelijk voor belangen van de andere partij. Daarvoor werd altijd de samenwerking opgezocht en werd op een proactieve wijze over mogelijke problemen gecommuniceerd.

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtgever de wederzijdse werkrelatie in de achterliggende periode heeft ervaren. Ter onderbouwing van de beantwoording, kunnen diverse informatiebronnen worden geraadpleegd, zoals: tevredenheidsonderzoeken, informatie van Opdrachtgever of Opdrachtnemer over de kwaliteit van het geleverde product, onderzoek naar de waardering van de gebruikers, complimenten en aanspraken op garanties.

Werkrelatie

Hoe kan de onderlinge werkrelatie in de achterliggende periode worden omschreven vanuit het perspectief van de Opdrachtgever?

- a. De werkrelatie was slecht. Discussies zorgden voor een niet-prettige sfeer en mogelijk zelfs irritatie. De Opdrachtnemer luisterde niet goed naar de wensen van de Opdrachtgever.
- b. De werkrelatie was niet optimaal, maar wel werkbaar. Met moeite konden de wensen van de Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden.
- c. Er was sprake van een normale werkrelatie. De wensen van de Opdrachtgever konden kenbaar worden gemaakt en er werd redelijk naar gehandeld.
- d. De samenwerking was professioneel. De wensen van de Opdrachtgever konden kenbaar gemaakt worden en er werd goed naar gehandeld. Discussies waren opbouwend.

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtgever de werkrelatie met de Opdrachtnemer in de achterliggende periode heeft ervaren. Uitgangspunt is dat een goede samenwerking en communicatie zorgen voor betere resultaten.

Kwaliteit dienstverlening

Hoe zijn de klachten door de Opdrachtnemer opgepakt in de achterliggende periode?

- a. Klachten en meldingen, welke gemeld zijn door Opdrachtgever, zijn slecht opgepakt en de maatregelen leidden tot een niet bevredigend resultaat. Er heeft geen terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- b. Klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn moeizaam opgepakt, maar leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een beperkte terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- c. Klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn adequaat opgepakt en leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een beperkte terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- d. Klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn adequaat en opgepakt en leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een goede terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtnemer in de achterliggende periode heeft gecommuniceerd over klachten en meldingen m.b.t. de dienstverlening en de wijze waarop relevante klachten adequaat en naar tevredenheid van opdrachtgever zijn opgepakt en tot een verbeterd resultaat hebben geleid.

Sturingsinformatie aan Opdrachtgever

In welke mate voldoet de geleverde sturingsinformatie aan de eisen / wensen?

- a. De geleverde sturingsinformatie is niet tijdig, onvolledig en/of niet bruikbaar.
- b. De geleverde sturingsinformatie is niet tijdig, onvolledig en/of niet bruikbaar, maar Opdrachtnemer geeft blijk van verbetering.
- c. De geleverde sturingsinformatie is van algemeen niveau, sluit in toenemende mate aan bij administratieve- en financiële processen van Opdrachtgever, is tijdig, volledig en bruikbaar.
- d. De geleverde sturingsinformatie is specifiek, sluit goed aan bij administratieve- en financiële processen, is tijdig, volledig en bruikbaar.

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtnemer in de achterliggende periode zorg draagt voor bewerkbare digitale beschikbaarstelling van sturingsinformatie. Het betreft informatie op periodieke, in ieder geval maandelijks basis aan de betreffende contactpersonen van de Opdrachtgever. De informatie dient te worden aangeboden in Excel format. De rapportages dienen standaard autorisatie templates te bevatten voor verschillende gebruikersniveaus.