

Bijlage 9 Toetsplan

Datum	9 november 2020
Versie	1.3
Status	definitief

Inhoud

1 **Waarom prestatiemonitoren 4**

- 1.1 Uitgangspunten voor toetsing 4
- 1.2 Input voor de toetsing 4
- 1.3 Wat wordt er gemeten 4
- 1.4 Door wie wordt er gemeten? 4

2 **Prestatiemonitoring 6**

- 2.1 Werking van prestatiemonitoring 6
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening 6
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Financiële aspecten 7
 - 2.1.3 Beoordeling resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever 7
 - 2.1.4 Beoordeling resultaatgebied 4: Management informatie en advies 9
 - 2.1.5 Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 9

Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van Dienstverlening voor de Raamovereenkomst Documentair Informatiemanagement (ROK DIM) gaat meten. Door de werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer, vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de Dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

1 Waarom prestatiemonitoren

Om een langdurige leveranciersrelatie ('partnership') op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Raamovereenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatiemonitoring ontwikkeld.

1.1 Uitgangspunten voor toetsing

- De toetsing is gebaseerd op de performance, zoals hierna beschreven in de KPI-scorecard, over een afgebakende, achterliggende periode. De achterliggende periode betreft de periode vanaf de laatste toetsing tot het moment van de 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 (zie Eis 3 CR). 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.

1.2 Input voor de toetsing

- Het Beschrijvend document;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard (tabel 1) waarin onder andere de prestatie indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen. De KPI-scorecard wordt na gunning met Opdrachtnemer besproken en definitief vastgesteld. De huidige KPI-scorecard is het uitgangspunt.

1.3 Wat wordt er gemeten?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee aspecten met bijbehorende meetmethode:

De gemeten prestatie

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

De beleefde prestatie

Dit betreft de door Opdrachtgever ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

In hoofdstuk 2 wordt beschreven op welke wijze de prestaties gemeten worden.

1.4 Door wie wordt er gemeten?

- Opdrachtnemer.
Opdrachtgever stuurt de managementrapportages minimaal twee weken voor het tactisch overleg. Tevens stuurt Opdrachtnemer een rapportage met betrekking tot de facturatie en zijn Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen prestaties op het gebied van Social Return

- Opdrachtgever.
Opdrachtgever meet de kwaliteit van de beleefde prestatie door middel van een periodieke evaluatie met betrekking tot de ROK, de klanttevredenheid van de Opdrachtgevers van de Nadere Overeenkomst (NOK) en controleert of de eisen met betrekking tot het resultaatgebied kwaliteit van de dienstverlening worden behaald.

2 Prestatiemonitoring

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatie monitoring;
- De resultaatgebieden waarop de monitoring van prestaties zich richt en de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) die daarbij horen;
- De normering waaraan Opdrachtnemer minimaal moet voldoen.

2.1 Werking van prestatie monitoring

Prestatie monitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Onderstaande resultaatgebieden vormen de basis van prestatie monitoring:

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Financiële aspecten (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever (beleefde prestatie);
- Resultaatgebied 4: Managementinformatie en advies (gemeten prestatie).
- Resultaatgebied 5: Maatschappelijk verantwoord ondernemen (gemeten prestatie).

Een resultaatgebied bestaat uit 1 of meerdere prestatie-indicatoren; met per indicator minimaal een beschrijving van de basis waarop wordt gemeten, een Norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de frequentie van de rapportage.

In tabel 1 is de KPI scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Deze tabel worden in de implementatiefase door Opdrachtgever geactualiseerd en worden, indien nodig, in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verder ontwikkeld.

2.1.1 *Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening*

Het betreft hier de technische kwaliteit van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor de 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 van eigen metingen van Opdrachtnemer of door een steekproefsgewijze periodieke controle door Opdrachtgever.

Resultaatgebied 1 kent de volgende KPI's:

- 1) Opdrachtnemer is gehouden te werken volgens de principes van het kwaliteitssysteem DIM RWS;
- 2) Voor perceel 3: 100% van het archiefonderzoek voldoet aan de gestelde eisen.

Hieronder wordt per KPI de werkwijze, de norm waaraan opdrachtnemer dient te voldoen en de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan beschreven.

1) Opdrachtnemer is gehouden te werken volgens de principes van het kwaliteitssysteem DIM RWS

Hierbij worden de volgende aspecten in achtgenomen, zie ook Eis 6 A:

1. Eisen / procedures / beleid / afspraken worden beschreven, vastgesteld en

geëvalueerd;

2. Deze zijn conform de uitgangspunten van de richtlijnen Kwaliteitssysteem DIM RWS;
3. Er wordt periodiek getoetst en gemeten op de volledigheid en effectiviteit;
4. Er wordt periodiek gestuurd op de volledigheid en effectiviteit, en er worden mogelijke verbetermaatregelen gesteld;
5. er wordt geborgd dat het resultaat (de uitkomst) voldoet aan de doelstellingnorm (van de vastgelegde eisen / procedures / beleid / afspraken).

2) Voor perceel 3: 100% van het archiefonderzoek voldoet aan de gestelde eisen;

De gestelde eisen m.b.t. de overzichtslijst per object, zie ook Eis 6 B 3:

1. De lijst dient doorzoekbaar en filterbaar te zijn op afgesproken kenmerken;
2. De lijst dient een of meerdere kolommen te bevatten waarin Opdrachtnemer een voorstel doet of het document kan vervallen (bij bijvoorbeeld geen toegevoegde waarde, oude versies of een evidente dubbelingen t.o.v. andere documenten in de lijst).
3. De lijst dient voor te sorteren op de **Importfile** in Meridian en dient de, voor dat doel noodzakelijke kolommen, met ingevulde velden te bevatten t.b.v. het inlezen in Meridian.

Voor de allereerste meting geldt dat het percentage op 90% mag liggen.

Indien Opdrachtnemer niet aan (een van) deze KPI's voldoet, dient hij een stappenplan op te stellen dat ervoor zorgt dat hij binnen 3 maanden wel aan de KPI voldoet.

De Norm

De Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor KPI 1, wanneer:

- De principes van het Kwaliteitssysteem DIM gevolgd worden;
- 100% van het archiefonderzoek voldoet aan de gestelde eisen. Tijdens de allereerste meting mag dit percentage nog op 90% liggen.

2.1.2

Beoordeling resultaatgebied 2: Financiële aspecten

Het betreft hier de financiële aspecten van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient aan de gestelde norm te voldoen.

KPI: Correcte en tijdige facturatie

Indien facturatie niet correct danwel tijdig is, gaat Opdrachtnemer met Opdrachtgever in gesprek om dit voor de daaropvolgende maand te herstellen.

De Norm

De opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer zij 100% van de facturatie correct en tijdig levert.

2.1.3

Beoordeling resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever

Dit betreft de door Opdrachtgever beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door Opdrachtgever beleefde houding en gedrag van Opdrachtnemer.

Resultaatgebied 3 kent de volgende KPI's:

- 1) Klanttevredenheid op ROK niveau;
- 2) Klanttevredenheid op NOK niveau.

1) Klanttevredenheid (KTO) op ROK niveau

De beleefde prestatie wordt gemeten door middel van een evaluatie onder de contractmanager, producteigenaar en een selectie betrokken medewerkers DIM van Opdrachtgever. Dezelfde vragen worden voorgelegd aan minimaal 2 en maximaal 4 medewerkers van Opdrachtnemer. Hierbij wordt gewerkt met vaste vragen.

De evaluatie geeft een score van 1 tot 10 over de beleefde prestatie op houding en gedrag van Opdrachtnemer op tactisch niveau. De rapportage wordt minimaal elk jaar en maximaal 2 x per jaar ingevuld.

De voortgangsrapportage bevat vragen over de volgende onderwerpen:

- a) Samenwerking;
- b) Werkrelatie;
- c) Kwaliteit dienstverlening;

De prestatienorm

De scores vormen samen een gemiddelde score, waarbij de Norm na het eerste jaar minimaal een 7 moet zijn.

Vragen voor de periodieke voortgangsrapportage:

a. Samenwerking.

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

b. Werkrelatie

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

c. Kwaliteit dienstverlening

Op welke wijze communiceerde de Opdrachtnemer in de achterliggende periode over klachten en meldingen m.b.t. de Dienstverlening en zijn relevante klachten adequaat en naar tevredenheid Opdrachtgever opgepakt?

2) Klanttevredenheid (KTO) op NOK niveau

Minimaal 1x per jaar wordt voorafgaand aan het tactisch overleg tussen DIM adviseur en Opdrachtgever NOK door de DIM adviseur een klanttevredenheidsformulier aangeleverd. De ingevulde formulieren worden verzameld voor het halfjaarlijkse tactisch overleg op ROK niveau.

De Norm

- Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de gemiddelde score Voor de evaluatie op ROK niveau een 7 is;
- Het KTO cijfer voor de NOK's dient een 7 te zijn.

2.1.4 *Beoordeling resultaatgebied 4: Management informatie en advies*

Dit resultaatgebied betreft het beheer en de levering van managementinformatie en een periodiek advies door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

KPI Managementrapportage

- Opdrachtnemer levert eenvoudig te interpreteren standaard- en maatwerkrapportages, waarmee wordt voldaan aan Eis 1 CR uit het Beschrijvend document.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de informatie correct is, eenvoudig interpreteerbaar en tijdig wordt geleverd in het gevraagde format.

2.1.5 *Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen*

Dit resultaatgebied betreft de invulling die door Opdrachtnemer gegeven wordt aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Voor deze Raamovereenkomst is gekozen om invulling te geven aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen door middel van Social Return.

KPI: Social Return

Om samen een goede invulling te geven aan de realisatie van sociale impact met Social Return, gaat Opdrachtgever met Opdrachtnemer in gesprek na definitieve gunning. De Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het leveren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin dat aansluit bij de mogelijkheden en wensen van Opdrachtgever.

Uiterlijk twee maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst dient de Opdrachtnemer een concept plan van aanpak in waarin wordt aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer aan zijn Social Return Verplichting gaat voldoen.

In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht besteed worden aan de volgende punten:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit Eis 1 M, te denken valt aan: begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm, producten;
- Weergave van een bijpassende hoeveelheid van wat er aangeboden wordt. Deze hoeveelheid dient in verhouding te staan tot de te verwachte omzet binnen de Raamovereenkomst;
- Voorstel voor procesafspraken ten behoeve van uitvoering. Met daarin naam aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer en de praktische invulling van het proces;
- Voorstel voor periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever.

Het plan van aanpak moet worden opgeleverd aan de contractmanager van de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient per half jaar te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet. De wijze van rapporteren en te rapporteren

onderdelen worden tijdens de dialoog verder besproken en dient onderdeel te zijn van het plan van aanpak.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm indien twee maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst een concept plan van aanpak is ingediend en vervolgens elk half jaar wordt gerapporteerd en het minimum van 5% van de totale omzet van deze opdracht aan Social Return inzet wordt behaald.

Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaat-gebieden.</i>	<i>Detail invulling van het resultaat gebied.</i>	<i>Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied.</i>	<i>Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?</i>	<i>Op welke wijze wordt geregistreerd?</i>	<i>Norm vaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
Kwaliteit dienstverlening	Kwaliteitssysteem DIM	Opdrachtnemer is gehouden te werken volgens de principes van het kwaliteits-systeem DIM RWS	Check op eis in PvE	Rapportage	Voldoende	Opdrachtgever	Jaarlijks
	Perceel 3: Archiefonderzoek	Perceel 3: 100% van het archiefonderzoek voldoet aan de gestelde eisen.	Check op eis in PvE	Rapportage	1 ^e half jaar: 90%, vervolgens: 100%	Opdrachtgever	Jaarlijks
Financiële aspecten	Correcte en tijdige facturatie	Facturatie is correct en wordt overeenkomstig afspraken tijdig geleverd in het gevraagde format	Check op tijdige facturatie. Deze check wordt door Opdrachtgever gedaan	Rapportage	100%	Opdrachtnemer	Jaarlijks
Tevredenheid Opdrachtgever	Klanttevredenheid op ROK niveau	OG ROK is tevreden over de dienstverlening	Evaluatie	Rapportage	7	Contractmanager van Opdrachtgever	Jaarlijks
	Klanttevredenheid op NOK niveau	OG NOK is tevreden over de dienstverlening	Per NOK wordt jaarlijks een KTO meting uitgevoerd	Rapportage	7	Opdrachtgever	Per NOK: minimaal 1x per jaar
Management informatie en advies	Management-rapportage	Management informatie is correct en wordt overeenkomstig afspraken tijdig geleverd in het gevraagde format	Check op tijdige levering door contractmanager Opdrachtgever	Rapportage in Excel format	Voldoende	Opdrachtnemer	Kwartaal binnen 2 weken na afloop periode
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	Social Return	Opdrachtnemer committeert zich aan een bij de organisatie van Opdrachtgever passende uitvoering van de Social Return verplichting	Plan van aanpak en rapportage	Social Return rapportage	5% van de omzet voor deze ROK	Opdrachtnemer	2 x per jaar

Tabel 1: KPI-scorecard aanvangssituatie contract. KPI's worden definitief vastgesteld na gunning.