

Toetsplan Laden op Zon

Datum	Versie 03-03-2021
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoud

Colofon (mag verwijderd worden bij definitieve publicatie) **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

1 Inleiding 4

2 Prestatiemonitoren 4

- 2.1 Waarom prestatie monitoring? 4
- 2.2 Uitgangspunten voor toetsing 4
- 2.3 Input voor de toetsing 4
- 2.4 Wat wordt er gemeten 5
- 2.5 Door wie wordt er gemeten? 5

3 Toelichting op prestatie monitoring 6

- 3.1 Werking van prestatie monitoring 6
 - 3.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening 6
 - 3.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Financiële aspecten 8
 - 3.1.3 Beoordeling resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever 9
 - 3.1.4 Beoordeling resultaatgebied 4: Management informatie en advies 11
 - 3.1.5 Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 14
- 3.2 Governance model 15

4 Meetresultaten en gevolgen 17

- 4.1 Alles groen; samen verder bouwen 17
- 4.2 Eén of twee keer rood; extra inspanning vereist 17
- 4.3 Drie keer rood; directe verbetering vereist 17
- 4.4 Onvoldoende kwaliteit van dienstverlening en ontbinding 18

1 Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor Laden op Zon 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.

2 Prestatiemonitoren

2.1 Waarom prestatie monitoring?

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 prestatie monitoring ontwikkeld.

2.2 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/ strategisch 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.
- Opdrachtnemer werkt volgens een kwaliteit zorgsysteem of gelijkwaardig.
- Het voldoen aan de KPI's zoals opgenomen in dit toetsplan ontslaat de Opdrachtnemer niet van het voldoen aan de eisen zoals deze zijn opgenomen in het Beschrijvend Document, het Programma van Eisen en alle overige documenten welke onderdeel zijn geweest van de Inschrijving en waaraan Opdrachtnemer zich heeft gecommitteerd door op de Aanbesteding in te schrijven. Opdrachtnemer blijft door Opdrachtgever gehouden blijvend te voldoen aan de eisen zoals opgenomen in al deze documenten.

2.3 Input voor de toetsing

- Het Beschrijvend Document;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard(tabel 2) waarin onder andere de prestatie indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen
- De minimale Servicelevels (tabel 3) waarin het minimaal te behalen afgesproken prestatieniveau per onderwerp als overzicht is weergegeven.

2.4 **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.

Meetinstrumenten: Systematiek prestatie monitoring, zoals beschreven is in hoofdstuk 3.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om indien door Opdrachtgever gewenst een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijke gecertificeerde auditinstelling.

De beleefde prestatie

Dit betreft de door Opdrachtgever ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrument: Periodieke voortgangsrapportage ingevuld door een vaste groep functionarissen, bestaande uit de contractmanager van Opdrachtgever en een vertegenwoordiging vanuit de gelederen van Rijkswaterstaat.

2.5 **Door wie wordt er gemeten?**

- Opdrachtnemer.
Opdrachtgever gaat er, op basis van de voor dit contract gestelde eisen, vanuit dat Opdrachtnemer werkt met een kwaliteit zorgsysteem. Dit houdt in, dat Opdrachtnemer haar eigen resultaten meet en expliciet maakt, zodat met managementinformatie kan worden aangetoond, dat door toepassing van het kwaliteit zorgsysteem ook de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd.
- Opdrachtgever.
Opdrachtgever meet de kwaliteit van de beleefde prestatie door middel van een periodieke voortgangsrapportage naar aanleiding van een periodiek af te nemen tevredenheidsenquête onder de NOK-houders.

3 Toelichting op prestatie monitoring

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.

3.1 Werking van prestatie monitoring

Prestatie monitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. De volgende 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 2 is de KPI scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Deze tabellen worden in de implementatiefase door Opdrachtgever geactualiseerd en worden, indien nodig, in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld. Hieronder worden per KPI:

- a) de werkwijze,
- b) de norm waaraan opdrachtnemer dient te voldoen en
- c) de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan beschreven.

3.1.1 *Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening*

Het betreft hier de technische kwaliteit 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 van eigen metingen van Opdrachtnemer, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit in opdracht van Opdrachtgever.

- Beschikbaarheid
 - De beschikbaarheid van de Laadpunten;
 - De beschikbaarheid van het EMS;
- Gegarandeerde stroomproductie van het gehele PV-systeem
- Correcte en voorspelbare dienstverlening
 - Storingsdienst (1^e, 2^e en 3^e lijn);
 - Reparatie, onderhoud en schadeafhandeling.

KPI Beschikbaarheid

- De beschikbaarheid van de Laadpunten is tenminste 99% per maand 24/7 per Locatie. Voor het berekenen van de beschikbaarheid van het Laadobject worden alleen perioden waarin ernstige beschadigingen door oorzaken van buitenaf verantwoordelijk zijn voor het wegvallen ervan, niet meegenomen.
- De primaire functie van het EMS op lokaal niveau heeft een uptime van 100%, dat wil zeggen het maximaal toegestane vermogen op de Netaansluiting nooit wordt overschreden. Het gehele EMS heeft per Locatie een uptime van 99% per kalenderjaar. Downtime in het geval van onmachtssituaties (zoals externe stroomuitval) wordt hierin niet meegeteld. Bij gepland onderhoud is een downtime van 24 uur toegestaan; maar deze uren worden wel meegerekend.

KPI Gegarandeerde stroomproductie van het gehele PV-systeem

- In zijn aanbieding heeft Opdrachtnemer de door hem "Gegarandeerde energieopbrengst in jaar 1 [kWh / jaar]" van het PV-systeem aangegeven. Na het eerste meetjaar zal Opdrachtnemer aantonen dat het PV-systeem inderdaad deze gegarandeerde stroomproductie heeft geproduceerd.
- Het meetjaar voor deze KPI start op het moment dat het laatste gebouw voorzien is van zonnepanelen en het PV-systeem op dit gebouw definitief is opgeleverd. Op dat moment zijn dus alle PV-systemen op alle gebouwen definitief opgeleverd en werkend en start het meetjaar voor deze KPI.
- In Bijlage 15a van de aanbesteding staat bij "4.1 Gegarandeerde energieopbrengst in jaar 1 [kWh / jaar]" meer informatie over hoe Opdrachtnemer de "Gegarandeerde energieopbrengst in jaar 1" moet berekenen. Ook staat hier beschreven hoe er gehandeld moet worden als Opdrachtnemer deze KPI niet haalt (dit handelen kan bijvoorbeeld zijn: extra zonnepanelen bijplaatsen); in dat geval is het wel noodzakelijk dat er nogmaals een heel meetjaar gemeten wordt en daarna opnieuw gerapporteerd wordt over het halen van deze KPI.

KPI correcte en voorspelbare dienstverlening

- Er is voorzien in een storingsdienst met een gratis storingsnummer in de Nederlandse taal, dat 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar is. De storingsdienst is bemand door goed geïnstrueerd en vakkundig personeel dat in staat is om eerste storingen te verhelpen.
- Urgente storingen met betrekking tot de Laadinfrastructuur worden, na melding of na constatering door Opdrachtnemer, binnen 4 uur tijdelijk of definitief hersteld (24/7, zowel werk- feest als weekenddagen). Een definitief herstel volgt na uiterlijk een week (7 dagen, zowel werk- feest als weekenddagen). Onder urgente storingen wordt verstaan: het Laadpunt functioneert niet en er is geen alternatieve laadmogelijkheid op Locatie, de storing veroorzaakt onveilige situaties en/of ernstige schade aan het (omliggend) materieel, of dreigt dit te veroorzaken.
- Overige (niet-urgente) storingen met betrekking tot de Laadinfrastructuur, zoals maar niet beperkt tot verlies van dataverbinding, softwarematige problemen en schades die geen gevaarlijke situaties veroorzaken, worden uiterlijk de volgende werkdag na melding of constatering opgelost.
- De leverbaarheid van alle onderdelen die noodzakelijk zijn voor het functioneren van de volledige installatie wordt gegarandeerd en levering vindt plaats binnen een redelijke termijn.

Norm niet gehaald:

Indien de norm niet wordt gehaald zal de Opdrachtnemer binnen een maand na vaststelling van de afwijking een verbeterplan opstellen. Indien er onvoldoende verbetering is, zal er gerapporteerd/geëscaleerd worden volgens het Governance-model als opgenomen onder 3.2.

3.1.2 *Beoordeling resultaatgebied 2: Financiële aspecten*

Het betreft hier de eisen die zijn gesteld op het gebied van financiële verantwoording en/of facturatie. 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 van eigen metingen van Opdrachtnemer, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit in opdracht van Opdrachtgever.

- Juiste tarifiering
 - Aan derden
 - Aan dienstvoertuigen
- Correcte en tijdige afhandeling van administratieve taken
 - Verzorgen van vergoedingen
 - Verzorgen van documenten ten behoeve van aangiften

KPI Juiste tarifiering

- Bezoekers laden hun elektrische auto altijd op basis van een door Opdrachtgever voorgeschreven 'marktconform' tarief dat Opdrachtnemer via de laadpasleverancier doorrekent aan de Bezoeker. Bij het Laadpunt wordt het laadtarief duidelijk gecommuniceerd en wordt er gecommuniceerd dat er bij betaling via een laadpasleverancier aanvullende kosten van derden in rekening gebracht kunnen worden.
- De dienstvoertuigen van RWS laden op basis van een door Rijkswaterstaat voorgeschreven tarief op basis van laadpasnummer. Dit tarief is eenvoudig aan te passen. Opdrachtnemer herkent Dienstauto's en Deelauto's en de bijbehorende Gebruikersgroep op basis van een door Opdrachtnemer ingericht systeem. Ten behoeve hiervan ontvangt Opdrachtnemer maandelijks een overzicht van de laadpasnummers en bijbehorende Gebruikersgroepen. Opdrachtnemer zorgt er verder voor dat nieuwe dienstvoertuigen binnen 24 uur na de eerste werkdag van oplevering kunnen laden op basis van het 'lage' energietarief.

KPI Correcte en tijdige afhandeling van administratieve taken

- Opdrachtnemer vergoedt de bij de laadpunten geladen elektriciteit door EV rijders 1:1 op maandelijkse basis. De vergoeding geschiedt door opdrachtnemer conform het vastgestelde protocol voor de betaling van de door Bezoekers en Dienstvoertuigen betaalde bedragen.
- Opdrachtnemer stelt jaarlijks een concept belastingopgave op voor de belastingaangifte door Opdrachtgever met betrekking tot de door Bezoekers betaalde marge (verschil in marktconforme tarief en energiekosten).

Norm niet gehaald:

Indien de norm niet wordt gehaald zal de Opdrachtnemer binnen een maand na vaststelling van de afwijking een verbeterplan opstellen. Indien er onvoldoende verbetering is, zal er gerapporteerd/geëscaleerd worden volgens het Governance-model als opgenomen onder 3.2.

3.1.3

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. Deze klantbeleving wordt periodiek beoordeeld door invulling van een voortgangsrapportage (VGR).

De beleefde prestatie wordt gemeten door middel van een enquête (voortgangsrapportage) onder de NOK-houders van Opdrachtgever. Hierbij wordt gewerkt met vaste vragen en antwoordmogelijkheden.

De voortgangsrapportage geeft een score over de beleefde prestatie op houding en gedrag van Opdrachtnemer op tactisch niveau. De rapportage wordt minimaal elk halfjaar en maximaal 1 keer per kwartaal ingevuld.

De voortgangsrapportage bevat vier vragen, welke gaan over de volgende onderwerpen:

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

Per vraag kent men 4 antwoordmogelijkheden te weten: a, b, c of d.

In tabel 3.1 zijn de antwoordmogelijkheden, de bijbehorende scores en betekenis weergegeven.

Antwoord	Score	Houding en gedrag
a.	1	Passief
b.	4	Reactief
c.	7	Actief
d.	10	Proactief

Tabel 3.1: *Antwoordmogelijkheden*

De prestatienorm

De scores van de NOK-houders 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?

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.

- 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.

b. *Werkrelatie*

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

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.

- 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.

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?

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.

- 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.

d. *Sturingsinformatie aan NOK-houders*

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

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 maandelijkse basis en per reis aan de betreffende contactpersonen van de NOK-houder.

- 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 NOK-houder specifiek, sluit goed aan bij administratieve- en financiële processen, is tijdig, volledig en bruikbaar.

Norm niet gehaald:

Indien het eindgemiddelde niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden ter verbetering van de dienstverlening. Voor de onderdelen/thema's wordt gericht actieplan opgesteld.

3.1.4

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 1 Managementrapportage

- Opdrachtnemer levert eenvoudig te interpreteren standaard- en maatwerkrapportages. Opdrachtnemer levert 1 keer per kwartaal een rapportage op met relevante informatie en advies over de laadpalen, EMS en zonnepanelen. Deze rapportage bevat een slimme selectie van de monitoringsgegevens die hieronder worden beschreven bij de kopjes laadpalen,

EMS en zonnepanelen. De rapportage vult deze gegevens aan tot (of aggregiert tot) managementinformatie en een periodiek verbeteradvies. Van dit advies wordt verwacht dat Opdrachtgever wordt geattendeerd op verbeteringen en op welke wijze deze kunnen worden bewerkstelligd. Bijvoorbeeld een te beperkte capaciteit van de aansluiting, omvormers die te vaak uitgeschakeld moeten worden met productieverlies tot gevolg of het verhelpen van ontevredenheid van gebruikers over de laadcapaciteit voor de elektrische auto's. Dit zijn slechts een paar voorbeelden. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een proactieve houding om verbeteringen te blijven adviseren gedurende de contractperiode en waar mogelijk door te voeren.

Laadpalen

Opdrachtnemer biedt een dashboard en managementrapportage die Opdrachtgever op overzichtelijke wijze relevante informatie verschaft. Het dashboard is zodanig ingericht dat informatie realtime en op verzoek wordt bijgewerkt. Het dashboard geeft minstens de volgende informatie weer:

- De bezettingsgraad (met een onderscheid tussen 'aan het laden' en 'niet aan het laden') per Laadpunt en per Locatie per uur, dag, maand en jaar
- Het aandeel in de bezettingsgraad van de drie type Gebruikers (Dienstauto, Deelauto of overige Bezoeker) per Laadpunt en Locatie
- De duur van laadsessies (gekoppelde tijd en geladen tijd) in totaal en per Locatie
- Een signalering van de Laadpunten die gedurende een periode van langer dan 72 uur niet gebruikt worden en, voor zover het Laadpunt in storing is, melding van het type storing
- Het laadvermogen van de Laadpunten (min, max, gemiddelde en modus) zoals toegepast op basis van het slimme verdeelsysteem per Locatie, dus ook expliciet het actuele laadvermogen
- Kwartier verbruiken van laadpalen per Locatie

De dashboards moeten Opdrachtgever in staat stellen om op elk moment een rapportage met gevraagde gegevens te genereren en te downloaden. Opdrachtnemer stuurt dagelijks via FTP een csv-bestand met een vast format naar het monitoringssysteem van Opdrachtgever met daarin ten minste een opsomming van de verbruiken van alle Laadpunten aangesloten op de hoofdaansluiting. Deze verbruiken worden aangeleverd in 15-minuten waarden. Data wordt beschikbaar gesteld met inachtneming van het volgende:

- Verbruiken worden weergegeven in kWh met 3 cijfers achter de komma.
- Er vindt dagelijks aanlevering plaats van de data over ten minste de afgelopen zeven dagen.

Voor de bestandslayout wordt verwezen naar de eis in het Programma van Eisen.

EMS

Data wordt door Opdrachtnemer verzameld en geaggregeerd, en beschikbaar gesteld in een overzichtelijk dashboard dat 24/7 inzichtelijk is voor Opdrachtgever. Aanvullende datastromen, zoals input vanuit een eventuele toekomstige batterij, kunnen worden toegevoegd in het dashboard. In het dashboard zijn verscheidene dashboards met live visualisatie (maximale ouderdom: 30 seconde) zichtbaar voor Opdrachtgever, uitgesplitst in:

- Dashboards die inzicht geven in de elektriciteitsstromen (tenminste 24 uren dagprofiel van het vermogen, actueel vermogen) van de verschillende knooppunten die bemeterd worden. Dit geeft inzicht in het verbruik van de flexibele assets (zoals Laadpunten, batterijsystemen), lokale opwek (Zonnepanelen) en de levering of teruglevering op de hoofdaansluiting;

- Dashboards die inzicht geven in de elektriciteitsstromen van elke Locatie van Rijkswaterstaat. Alle bemeterde knooppunten worden in dit dashboard gebundeld, zodat een totaaloverzicht per Locatie ontstaat;
- Een dashboard dat inzicht geeft in de elektriciteitsstromen van alle Locaties samen;
- Inzicht in de beslissingen van het beslialgoritme van de EMS-controller en de impact van deze beslissingen op de verdeling van energiestromen en op het direct verbruik van de opgewekte energie vanuit de Zonnepanelen.
- De mogelijkheid om beslissingen van de EMS-Controller (zoals toegestaan laad- of energieopwekkingsvermogen) in de tijd gelijktijdig weer te geven met de elektriciteitsstromen.
- Een overzicht van storingsmeldingen, zoals uptime, aantal en type storingen langer dan 10 minuten, storingen waarbij de laadcapaciteit terugvalt naar niet-dynamic en niet local-loadbalancing.
- Een overzicht van KPI's per locatie dat aangeeft of er voldoende naar wens geladen kon worden in een bepaalde periode. Deze KPI's worden per maand berekend en worden per maand weergegeven over de afgelopen 12 maanden en worden daarnaast op jaarbasis weergegeven (huidige jaar t.o.v. eerdere jaren). Historische KPI's dienen weergegeven te kunnen worden vanaf start van de metingen. Het gaat om de volgende KPI's:
 - Aantal uren dat de vraag naar laden groter was dan dat er is geleverd
 - Gemiddeld vermogenstekort van deze uren (in kW)
 - Gemiddeld vermogenstekort van de 20% uren waarin de vraag het meest afweek van wat er is geleverd (in kW)
 - Totale energievraag van alle laadpalen (in MWh)
 - Totale levering aan alle laadpalen (in MWh)
 - Energiedekkingsgraad (levering/vraag) (%)

Alle hierboven beschreven gegevens blijven bewaard en inzichtelijk bijvoorbeeld als logboek voor tenminste de duur van het contract

Naast live visualisaties, geeft het dashboard ook de mogelijkheid om een rapport weer te geven en daarnaast om een dataexport (CSV) te genereren over een periode (maand/jaar). In deze rapportages worden energieverbruik, opwek van Zonnepanelen, gebruikte vermogens per knooppunt en gemaakte beslissingen van het EMS weergegeven.

(PV-systeem)

Opdrachtnemer draagt zorg voor lokale monitoring van elk PV-systeem en waarvan de gegevens via open standaarden en/of protocollen doorgegeven kunnen worden aan het overkoepelende monitoringsysteem van RWS. Het door Opdrachtnemer te installeren monitoringsysteem is ontworpen en geschikt voor beheer op afstand en voldoet – in geval van noodzakelijk meting van instraling op de Locatie – minimaal aan de klasse B-standaard van IEC 61274-1. Het monitoringsysteem meet en/of registreert in ieder geval de volgende grootheden, gebeurtenissen en/of gegevens, apart voor elk deel-PV-systeem aangesloten op een separaat hoofd overdrachtspunt:

- a. De vastgestelde energieproductie van elke individuele brutoproductiemeter op basis van real time data-acquisitie, verwerking en overdracht.
- b. Het actuele vermogen van elke omvormer en combinaties van omvormers.
- c. De actuele beschikbaarheid.
- d. De Performance ratio in geval het Zonnepaneel systeem een vermogen heeft groter dan 500 kW_p.
- e. De vermogensfactor.
- f. Instralingsgegevens (horizontaal en in het paneelvlak) en temperaturen (van de Zonnepanelen en omgeving) in geval het Zonnepaneel systeem een vermogen heeft groter dan 500 kW_p.

- g. Statussen van in ieder geval omvormers, schakelapparatuur, beveiligingsapparatuur en transformatoren.
- h. Identificatie van falende apparatuur en overige storingen, waaronder in ieder geval van omvormers, schakelapparatuur, beveiligingsapparatuur, transformatoren, temperatuursensoren en meteorologische instrumenten.

Norm niet gehaald:

Indien de norm niet wordt gehaald zal de Opdrachtnemer binnen een maand na vaststelling van de afwijking een verbeterplan opstellen. Indien er onvoldoende verbetering is, zal er gerapporteerd/geëscaleerd worden volgens het Governancemodel als opgenomen onder 3.2.

3.1.5 *Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen*

KPI 1 Social Return

"Iedereen heeft recht op betaald werk, ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Door maatwerk te bieden en anders naar de mogelijkheden te kijken, kunnen we veel. Daarom werken HR en Inkoop Rijk samen met leveranciers aan 'Maatwerk voor Mensen'. Een social return-aanpak (waarin we niet alleen moeten zorgen voor het financiële, maar ook voor het maatschappelijke rendement van de samenwerking) en de Banenafpraak (mensen uit het doelgroepenregister) worden in samenhang gezien met als doel mensen uit de doelgroep aan vast werk te helpen bij het Rijk of elders. Ieders inzet is hierbij belangrijk: samen kunnen we een groot en waardevol netwerk creëren. Een netwerk waarin we van elkaar leren door ieder onze expertise en persoonlijkheid in te brengen."

Dit is de visie die de Rijksoverheid heeft op het creëren van werk door middel van Social Return.

Met Maatwerk voor Mensen (zie <https://www.maatwerkvoormensen.nl/>) werkt het Rijk in haar aanbestedingen samen met leveranciers en andere maatschappelijke samenwerkingspartners om mensen uit kwetsbare groepen op de arbeidsmarkt te betrekken bij de uitvoering van de opdracht en/of een bijdrage te leveren aan de ontwikkeling van deze mensen. Het gaat om het creëren van, of toewerken naar, (duurzaam) werk en het versterken van de kandidaat, met als einddoel duurzame plaatsing.

De Rijksoverheid gebruikt Maatwerk voor Mensen en de Social-Return-regeling om het gesprek met leveranciers aan te gaan en hen te stimuleren hier samen invulling aan te geven. De nieuwe werkwijze geeft voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer meer ruimte voor maatwerk en/of het bedienen van bredere sociale doelstellingen.

De Opdrachtnemer wordt gevraagd om in de uitvoering van de Raamovereenkomst zo goed mogelijk invulling te geven aan dit social return-beleid. Na gunning van de Raamovereenkomst dient Opdrachtnemer invulling te geven aan een Social Return-proeftuin, waarbij het realiseren van sociale impact centraal staat. De nieuwe werkwijze geeft voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer meer ruimte voor maatwerk, experimenteren met vormvrijere toepassingsvarianten en/of het bedienen van bredere sociale doelstellingen. Bij aanbestedingen die onder de bedrijfsvoering van RWS vallen wordt, gestimuleerd hier invulling aan te geven door een proeftuin als onderdeel van de Groeituin - Zie hier het verhaal achter de

oprichting van de Groeituin

<https://www.maatwerkvoormensen.nl/actueel/nieuws/2019/11/14/index>.

Na gunning vindt een dialoog plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarin de Groeituin Social Return wordt besproken. Meer informatie, zie:

<https://www.maatwerkvoormensen.nl/praktijkvoorbeelden/rws-groeituin>.

Opdrachtnemer dient na deze dialoog een plan van aanpak aan te leveren waarmee wordt voldaan aan Social Return beleid, welke na akkoord van Opdrachtgever dient te worden uitgevoerd. Zie *bijlage 2, eis 1.6.2 t.m.t 1.6.9* voor een volledige beschrijving van de invulling.

Daarnaast wordt er na definitieve gunning in het kader van de groeituin Social Return door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer een addendum ondertekend.

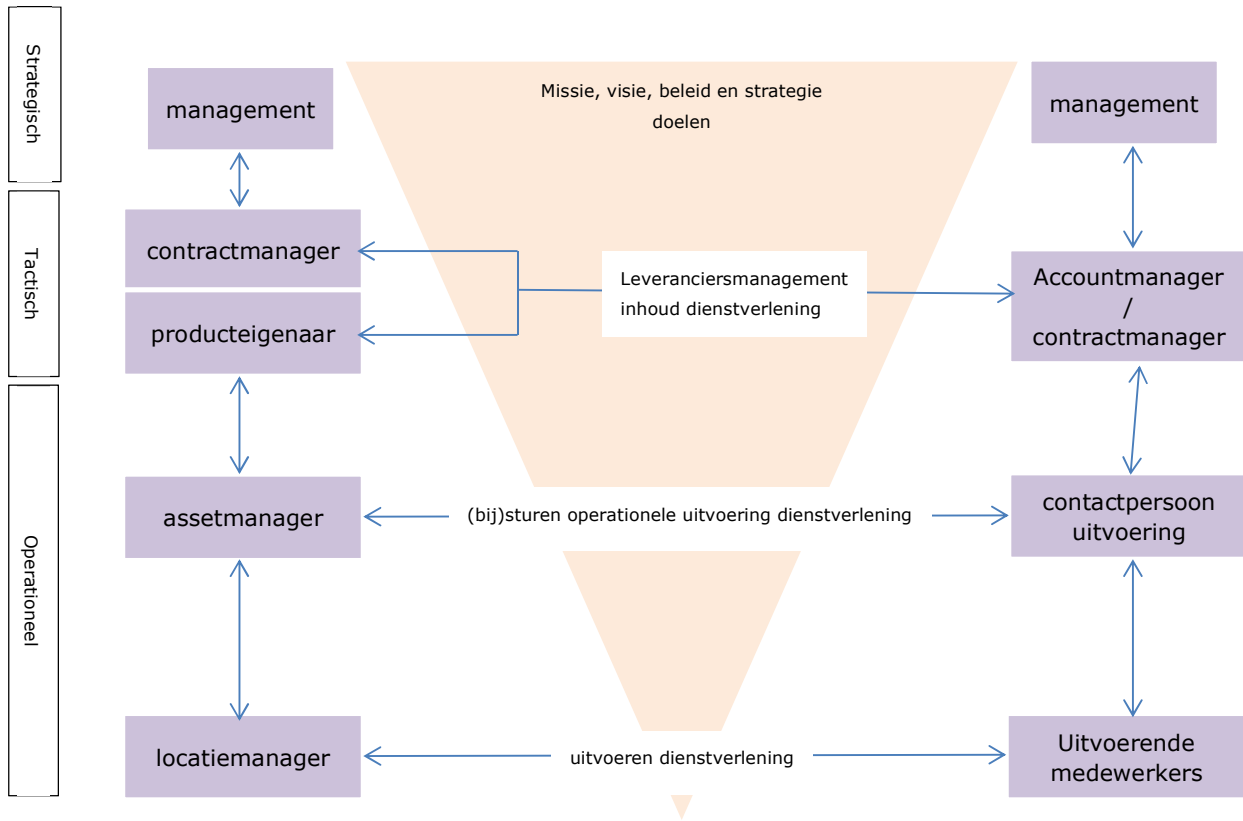
3.2 Governance model

De ambitie van Opdrachtgever is om samen met haar partners de in de illustratie weergegeven managementdoelen te realiseren. De prestatie monitoring draagt bij aan het meten, bespreken en verbeteren van de prestaties, waardoor we de gestelde managementdoelen bereiken.

De Opdrachtgever maakt onderscheid in operationele en tactische prestatie monitoring:

- Operationeel niveau:
 - Inhoudelijke monitoring op de uitvoering van de activiteiten per locatie.
- Tactisch niveau:
 - KPI-gesprek met "opgeboste" informatie op contractniveau.
 - Escalatie vanuit operationeel niveau.
- Strategisch niveau:
 - Strategisch gesprek of escalatie gesprek op managementniveau.

De bespreking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer kan als volgt worden geïllustreerd:



4 Meetresultaten en gevolgen

De in het vorige hoofdstuk toegelichte prestatie-indicatoren beschrijven het niveau van dienstverlening waaraan de Dienstverlening van Opdrachtnemer tenminste moet voldoen. Aangezien het voldoen aan de in de KPI's opgenomen normen niet vrijblijvend is zijn er consequenties voor Opdrachtnemer wanneer niet aan deze norm wordt voldaan. Wat deze consequenties zijn is enerzijds afhankelijk van het aantal KPI's waar door Opdrachtnemer niet aan de gestelde norm wordt voldaan, en anderzijds is dit afhankelijk van de periode waarin dit niet voldoen voortduurt.

De volgende situaties kunnen zich voordoen.

4.1 Alles groen; samen verder bouwen

De Dienstverlening van Opdrachtnemer is voor de diverse prestatie indicatoren voldoende tot uitstekend te noemen. Gedurende het jaarlijks overleg op Raamovereenkomst niveau wordt stilgestaan bij de prestatie indicatoren waar de Opdrachtnemer bijzonder sterk op gescoord heeft en gezamenlijk wordt stilgestaan bij de maatregelen en activiteiten die tot dit succes hebben geleid. Daarnaast wordt stilgestaan bij de prestatie-indicatoren waar de Opdrachtnemer net voldoende op scoort en in overleg wordt gekeken hoe deze resultaatgebieden naar een hoger plan getild kunnen worden.

4.2 Eén of twee keer rood; extra inspanning vereist

De Dienstverlening van Opdrachtnemer is voor de meeste prestatie indicatoren voldoende tot uitstekend te noemen, bij één of twee prestatie indicatoren wordt de gestelde norm echter niet gehaald. Gedurende het jaarlijks overleg op Raamovereenkomst niveau wordt uitgebreid stilgestaan bij de prestatie indicator(en) waar de Opdrachtnemer de gestelde norm niet heeft gehaald. Gezamenlijk wordt stilgestaan bij de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer) en er worden afspraken gemaakt over de datum waarop Opdrachtnemer weer aan de norm voldoet en de acties die hiertoe ondernomen gaan worden.

4.3 Drie keer rood; directe verbetering vereist

Indien de Dienstverlening van Opdrachtnemer op drie of meer prestatie indicatoren onvoldoende scoort is de Opdrachtnemer in een kritieke fase aanbeland.

Zodra 1 van beide partijen vast heeft gesteld dat er drie of meer prestatie indicatoren op rood staan zal het bespreken van de KPI's en de overall performance van de leverancier niet worden uitgesteld tot het jaarlijks overleg op Raamovereenkomst niveau maar wordt op zo kort mogelijke termijn een overleg ingepland tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Gezamenlijk wordt stilgestaan bij de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer) en er worden afspraken gemaakt over de datum waarop Opdrachtnemer weer aan de norm voldoet en de acties die hiertoe ondernomen gaan worden.

Vervolgens wordt de voortgang hiervan in een periodiek overleg gemonitord. De frequentie van dit overleg wordt bepaald door Opdrachtgever en is afhankelijk van de onderliggende prestatie indicatoren die bijzondere aandacht behoeven.

4.4 Onvoldoende kwaliteit van dienstverlening en ontbinding

Indien door Opdrachtnemer gedurende een half jaar op drie of meer prestatie indicatoren het gewenste output niveau niet behaald is, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst met deze partij per direct te ontbinden, zonder dat hiervoor een verdere ingebrekestelling is vereist.

Opdrachtgever zal geen gebruik maken van dit recht indien Opdrachtnemer in de tussenliggende periode wel significante verbeteringen heeft laten zien, maar gedurende deze periode onvoldoende mogelijkheden heeft gehad om het gewenste output niveau te behalen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn voor de prestatie indicator facturatie. Indien de eerste factuur te laat wordt ingediend zal een negatieve score worden toegekend aan deze KPI. Bij een beperkt aantal facturen in de daaropvolgende zes maanden, die allen tijdig en conform gemaakte afspraken zijn gefactureerd, is het mogelijk dat de Opdrachtnemer op basis van het voortschrijdend gemiddelde nog niet op het gewenste output niveau zit.

Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienor m	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	Beschikbaarheid	Percentage aan uptime of opbrengst	Door middel van dashboard als beschreven in PvE	Voortgangs rapportage	Norm =/> dan gegarandeerde eis conform PvE	Opdrachtnemer	Ntb
	Correcte voorspelbare dienstverlening	Mate waarin binnen de gestelde periode storingen en schades worden verholpen	Digitale voortgangs rapportage	Voortgangs rapportage	Norm =/> dan gegarandeerde eis conform PvE	Opdrachtnemer	Maandelijks
Financiële elementen	Rapportage	Contractafspraken en/of toezeggingen	Jaarlijks	Integrale rapportage		Opdrachtnemer / Opdrachtgever	jaarlijks
Tevredenheid Opdrachtgever	Voortgangs rapportage	Ervaren kwaliteit over afgenomen Dienstverlening voldoet aan de Norm.	Digitale voortgangs rapportage	Voortgangs rapportage	7	Opdrachtnemer / Opdrachtgever	Minimaal 1x per halfjaar maximaal 1x per kwartaal
Management informatie en advies	Managementrap portage	Management informatie is correct en wordt overeenkomstig afspraken tijdig geleverd.	Check op tijdige levering door contractmanager Opdrachtgever	Integrale rapportage.	Conform eis als beschreven in het PvE	Opdrachtnemer	Kwartaal binnen 2 weken na afloop periode
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	Rapportage	Social Return	Jaarlijks	Integrale rapportage	Voldoende	Opdrachtnemer	Jaarlijks

Tabel 2: KPI scorecard aanvangssituatie contract

