



Toetsplan "Re-integratie trajecten 2^e spoor en 3^e spoor en haalbaarheidsonderzoeken 2^e spoor"

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede dienstverlening

Datum 22-07-2021
Status Definitief

Colofon

Uitgegeven door	Categorieteam Duurzame Inzetbaarheid RWS
Uitgevoerd door	Barry van Schalkwijk
Datum	22-07-2021
Status	Definitief

Inhoud

Inleiding—4

1 Prestatiemeten—5

- 1.1 Waarom Prestatiemeten
- 1.2 Uitgangspunten voor toetsing:—5
- 1.3 Input voor de toetsing:—5
- 1.4 Wat wordt gemeten?—5
 - 1.4.1 De gemeten prestatie.—5
 - 1.4.2 De beleefde prestatie.—5
- 1.5 Door wie wordt gemeten?—6

2 Prestatiemonitoring 'Re-integratie trajecten 2e spoor en - 3e spoor en haalbaarheidsonderzoeken 2e spoor'—7

- 2.1 Werking van prestatie monitoring—7
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie—7
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers—9

3 Communicatie en Overleg

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor het contract 'Re-integratie trajecten 2^e spoor en - 3^e spoor en haalbaarheidsonderzoeken 2^e spoor' gaat vaststellen.

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer, vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de Dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

1 Prestatiemeten

1.1 Waarom prestatie­meten

Om een langdurige leveranciersrelatie op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Raamovereenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatie­meting ontwikkeld.

1.2 Uitgangspunten voor toetsing:

- De toetsing is onderdeel van de implementatie van de overeenkomst 'Re-integratie trajecten 2^e spoor en - 3^e spoor en haalbaarheidsonderzoeken 2^e spoor'.
- 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 start van de dienstverlening of 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 geobjectiverde 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.

1.3 Input voor de toetsing:

- Het Inschrijvings- en Beoordelingsdocument;
- Het Toetsplan 'Re-integratie trajecten 2e spoor en - 3e spoor en haalbaarheidsonderzoeken 2e spoor' (bijlage 8 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.

1.4 Wat wordt gemeten?

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

1.4.1 *De gemeten prestatie.*

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten:

- De te leveren managementrapportages, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

1.4.2 *De beleefde prestatie.*

Dit betreft de door Kandidaten, Deelnemers ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrumenten:

- Klanttevredenheidsonderzoeken onder de Kandidaten en Deelnemers;

1.5 Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtgever.
Opdrachtgever meet de kwaliteit van de te leveren managementrapportages aan de hand van de in hoofdstuk 2 beschreven eisen.
- Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

2 Prestatiemonitoring 'Re-integratie trajecten 2e spoor en 3e spoor en haalbaarheidsonderzoeken 2e spoor'

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatimonitoring;
- 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 prestatimonitoring

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Twee resultaatgebieden vormen de basis voor prestatimonitoring:

- Resultaatgebied 1: Managementinformatie (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten, Deelnemers (beleefde 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 meting.

In tabel 1 is de KPI-scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Indien nodig, wordt de prestatiemeting door Opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld in samenwerking met Opdrachtnemer.

2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie

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

KPI-1 Managementrapportage

Opdrachtnemer levert een standaard rapportage overeenkomstig onderstaande beschrijving:

Driemaandelijke rapportage van:

- Algemeen:
 - Aantal Deelnemers in Haalbaarheidsonderzoek 2^e spoor of Re-Integratie traject 2^e spoor en – 3^e spoor;
 - Aantal Deelnemers reeds geplaatst/uit dienst (buiten de Staat der Nederlanden)
 - Gerealiseerde gemiddelde trajectduur (overall, per Deelnemer);
 - Kenmerken doelgroep (kandidaten) (zoals: leeftijd, aanleiding, instroomaantal, salarisschaal, opleidingsniveau)
- Inhoudelijk: een inhoudelijke terugkoppeling per Deelnemer (per Kandidaat?) (max. 1,5 A4 in Verdana 9)*:
 - Aantal sollicitaties met uitslag (volledig afwijzing of ranking + reden);
 - Gevolgde/geplande opleiding/training (vanuit Opdrachtnemer gegeven);
 - Gerealiseerde detacheringen;

- Slotrapportage; gerealiseerde trajectduur en aard duurzame plaatsing (buiten de Staat der Nederlanden)
- en een verzamelde terugkoppeling van:
- Uitslag KTO's (indien van toepassing; zie voor frequentie KPI-2)
- Financieel: Overall en Deelnemer organisatie*:
 - Gefactureerde kosten haalbaarheidsonderzoeken 2^e spoor;
 - Gefactureerde kosten Re-integratietraject 2^e spoor;
 - Gefactureerde kosten Re-integratietraject 3^e spoor;
 - Bonus plaatsing voor Opdrachtnemer;
 - De driemaandelijke rapportage geeft naast de betreffende driemaandelijke periode tevens een cumulatief overzicht van de hierboven genoemde items/factoren.
 - Verbeterplan: In ieder geval van toepassing indien Opdrachtnemer onvoldoende scoort op de KPI's.

*** De financiële rapportage op Deelnemer-niveau wordt ingevuld door de specificatie op de factuur.**

De samengestelde rapportages worden binnen 2 weken na afloop van het betreffende kwartaal digitaal (in Word en/of Excel-format) aangeleverd bij de centrale contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid.

Tevens worden de Deelnemer-specifieke rapportages digitaal (in Word en/of Excel-format) aangeleverd naar de specifieke Deelnemers met cc. aan de centrale contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de gevraagde informatie correct en volledig is en tijdig wordt geleverd en eenvoudig interpreteerbaar is. Dit laatste houdt in ieder geval in dat de managementrapportage volgens een vast format wordt opgesteld. Het format mag gedurende de looptijd van de overeenkomsten niet zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Opdrachtgever worden gewijzigd.

2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten, leidinggevende en Deelnemer (decentraal contractverantwoordelijke) Deelnemer.

Dit betreft de door Kandidaten, leidinggevende en decentraal contractverantwoordelijke Deelnemer beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door deze betrokkenen beleefde houding en gedrag van Opdrachtnemer. Deze klantbeleving wordt periodiek beoordeeld aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder betrokkenen.

KPI-2 Tevredenheid Kandidaten en Deelnemer

Hieronder worden per KPI, de werkwijze, de norm waaraan opdrachtnemer dient te voldoen en de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan beschreven. Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder Kandidaten en Deelnemers uitgevoerd.

Deze KTO's dienen te worden uitgevoerd onder de Kandidaten direct aansluitend op het intakegesprek tussen Opdrachtnemer en Kandidaat.

Vervolgens worden KTO's a) 9 maanden na aanvang Re-Integratie 2e spoor en - 3^e spoor én b) na beëindiging van het begeleidingstraject onder de Deelnemer gehouden.

De KTO's worden door Opdrachtnemer uitgevoerd op basis van door Opdrachtnemer op te stellen vragenlijsten. Deze mogen ná inschrijving worden opgesteld. De vragenlijsten behoeven goedkeuring van de Opdrachtgever alvorens ze worden ingezet bij de KTO's.

Indien de norm niet wordt behaald, wordt Opdrachtnemer hierover door Opdrachtgever geïnformeerd door middel van de managementrapportage (KPI-1). Opdrachtnemer voegt bovendien een verbeterplan toe aan de managementrapportage, waarin zij beschrijft welke maatregelen zij treft om ervoor te zorgen dat zij alsnog aan de norm zal gaan voldoen.

Indien de daaropvolgende meting wederom onder de norm scoort, wordt door opdrachtgever de betaling opgeschort en heeft OG de mogelijkheid tot het innen van een boete ter hoogte van €500,00.

De Norm

De scores ingevuld door de Kandidaten en Deelnemers vormen samen een gemiddelde score, waarbij de norm minimaal een **7** is.

3 Communicatie en Overleg

In het Beschrijvend document staat onder 'Communicatie en Rapportage' de wijze waarop het overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt ingericht en plaatsvindt.

In het overleg wordt (ook) de samenwerking tussen partijen geëvalueerd.

De samenwerking voor de dienstverlening kenmerkt zich als:

- Standaard dienstverlening met maatwerk;
- De dienstverlening door Deelnemers is intern gestandaardiseerd en Opdrachtnemer levert 'maatwerk' naar de Kandidaten en de Deelnemers;
- Sturing op kwaliteit proces en output.

Waarbij de contractfocus ligt op:

- Klantbeleving en kwaliteit.
- Sturing op basis van behaalde output.
- Check op eigen aandeel van Opdrachtgever in het leveringsproces.

Partijen zullen hiertoe na inschrijving een communicatiematrix opstellen waarin van zowel Opdrachtgever als van Opdrachtnemer de contactpersonen en gegevens staan.

Tabel 1: KPI-scorecard aanvangssituatie raamovereenkomst 'Re-integratie trajecten 2e spoor en 3e spoor en haalbaarheidsonderzoeken 2e spoor'

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaatgebieden.</i>	<i>Detail invulling van het resultaatgebied.</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>
Management informatie	Managementrapportages	De gevraagde managementinformatie is correct en volledig, wordt tijdig en deelbaar geleverd en is eenvoudig interpreteerbaar	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de categorie-contractmanager Opdrachtgever	Integrale managementrapportage in Word en/of Excel format	Voldoende	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen 2 weken na afloop periode
Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers	KTO's	Ervaren kwaliteit intakegesprek resp. trajectbegeleiding	KTO (klanttevredenheidsonderzoek)	Onderdeel van managementrapportage	7	Opdrachtnemer	Direct aansluitend op intakegesprek resp. 9 maanden na Re-Integratie 2 ^e spoor en - 3 ^e spoor en na beëindiging van het begeleidingstraject onder de Deelnemer