



Bijlage 10

Toetsplan Schrijven van Vacatureteksten en Jobbranding

COLOFON

Uitgegeven door	Categorieteam Duurzame Inzetbaarheid RWS/CD/IUC/BV
Uitgevoerd door	Henri Vonk/RWS/CD/IUC/BV
Datum	10-02-2022
Status	Versie bij publicatie v1.0
Zaaknummer	31170590

VERSIEBEHEER

V1.0	10-02-2022	Definitieve versie bij publicatie
-------------	------------	-----------------------------------

INHOUD

INLEIDING.....	4
1 PRESTATIEMETEN	5
1.1 Waarom prestatiemeten	5
1.2 Uitgangspunten voor toetsing:.....	5
1.3 Input voor de toetsing:	5
1.4 Wat wordt gemeten?	6
1.4.1 De gemeten prestatie.....	6
1.4.2 De beleefde prestatie.	6
1.5 Door wie wordt gemeten?	6
2 PRESTATIEMONITORING SCHRIJVEN VAN VACATURETEKSTEN EN JOBBRANDING	7
2.1 Werking van prestatie monitoring	7
2.2 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit dienstverlening en Managementinformatie	7
2.3 KPI Managementrapportage	8
2.4 KPI 1 Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage	9
2.5 KPI 2 Tijdigheid oplevering standaard dienstverlening	9
2.6 KPI 3 Tijdigheid aanleveren offertes maatwerk	9
2.7 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Deelnemers.....	10
2.8 KPI 4 Tevredenheid Deelnemers	10
2.9 Tabel 1: KPI-scorecard raamovereenkomst Schrijven van Vacatureteksten en Jobbranding 12	
2.10 Tabel 2: Overlegstructuren en gewenste frequenties	14
BIJLAGE 1	15
Toetsingsplan rapportages per kwartaal.....	15

INLEIDING

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor de Raamovereenkomst Schrijven van Vacatureteksten en Jobbranding gaat vaststellen.

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor de Deelnemers aan de Raamovereenkomst (verder genoemd: Deelnemers) als voor de Opdrachtnemer, vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de Dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

1 PRESTATIEMETEN

1.1 Waarom prestatieketen

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 prestatieketing ontwikkeld.

1.2 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 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 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. Ook kan herhaaldelijk scoren onder de normen op de KPI's, van invloed zijn op de beslissing van Opdrachtgever om de Raamovereenkomst al of niet te verlengen. 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 Beschrijvend document, de Bijlagen bij het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen;
- 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 van dit Toetsplan en in § 7C van het Programma van Eisen van de Aanbesteding.

1.4.2 *De beleefde prestatie.*

Dit betreft de door de Deelnemers ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrumenten:

- Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) onder de Deelnemers. De Deelnemers nemen hier ook de ervaringen van hun Afnemers (de organisaties of interne klanten aan wie de diensten door de Opdrachtnemer worden geleverd) in mee.

1.5 Door wie wordt gemeten?

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

2 PRESTATIEMONITORING SCHRIJVEN VAN VACATURETEKSTEN EN JOBBRANDING

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatiemonitoring;
- 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 prestatiemonitoring

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

- **Resultaatgebied 1:**
Kwaliteit dienstverlening en Managementinformatie (gemeten prestatie);
- **Resultaatgebied 2:**
Tevredenheid 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.

2.2 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit dienstverlening en Managementinformatie

Dit resultaatgebied betreft het beheer en de levering van managementinformatie door Opdrachtnemer aan de centrale categoriecontractmanager en andere concreet meetbare prestaties van de Opdrachtnemer.

2.3 KPI Managementrapportage

Opdrachtnemer levert standaard managementrapportages per drie (3) maanden zoals beschreven in bijlage 1 van dit Toetsplan en in § 7C van het Programma van Eisen van de aanbesteding. De managementrapportage dient correct, volledig, tijdig en eenvoudig interpreteerbaar te zijn. Ook dient de informatie per maand te worden uitgesplitst. De managementrapportage dient incrementeel ingericht te zijn: de set data van voorgaande maanden blijft onderdeel van de rapportage.

De managementrapportages dienen binnen 1 maand na afloop van de betreffende periode (kwartaal) digitaal (in Excel-format) te worden aangeleverd bij de centrale categoriecontractmanager van de categorie Duurzame Inzetbaarheid.

Opdrachtnemer stuurt op verzoek van Opdrachtgever dezelfde rapportages naar de decentrale contractmanagers van de betrokken Deelnemers (UBR Personeel en Belastingdienst). Deze rapportages bevatten (alleen) de set data van het desbetreffende onderdeel.

Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na definitieve gunning, een sjabloon aan zoals Opdrachtnemer wenst te rapporteren per drie maanden. De rapportages van Opdrachtnemer bevatten minimaal (in elk geval) de informatie zoals is gevraagd door Opdrachtgever in bijlage 1 van dit Toetsplan.

Tijdens implementatie stemmen Opdrachtnemer en de centrale categoriecontractmanager en Deelnemers nader af over in managementrapportage toe te voegen draaitabellen waarin totalen per dienst, Deelnemer en Afnemers worden gepresenteerd. Tijdens de implementatie wordt in overleg wordt de definitieve format van de rapportage vastgesteld.

Social Return rapportages worden nader uitgewerkt conform de gestelde eisen van Opdrachtgever. Na definitieve gunning maken partijen afspraken over welke rapportages op dat gebied benodigd zijn inclusief de rapportage frequentie.

Indien Opdrachtnemer 2 achtereenvolgende keren een onvoldoende scoort op KPI's, wordt een verbeterplan aangeleverd conform het Programma van Eisen. De rapportageverplichting t.a.v. de opvolging en voortgang maakt onderdeel uit van het verbeterplan. Partijen maken na definitieve gunning hierover verdere afspraken.

2.4 KPI 1 Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage

Deze KPI betreft de driemaandelijkse managementrapportage:

- De managementrapportage wordt binnen 1 maand na afloop van de betreffende periode (kwartaal) digitaal (in Excel-format) aangeleverd bij de centrale categoriecontractmanager van de categorie Duurzame Inzetbaarheid.
- De managementrapportage bevat minimaal de gevraagde informatie zoals beschreven in Bijlage 1 van dit Toetsplan.
- De managementrapportage is correct, volledig, en eenvoudig interpreteerbaar.

2.5 KPI 2 Tijdigheid oplevering dienstverlening

Deze KPI betreft de tijdigheid van de verschillende soorten dienstverlening door de Opdrachtnemer. Het betreft de volgende Diensten:

- Redigeren van Vacatureteksten
- Herschrijven van Vacatureteksten
- Schrijven van Vacatureteksten

2.6 KPI 3 Tijdigheid aanleveren offertes maatwerk

Deze KPI betreft het tijdig aanleveren van offertes door de Opdrachtnemer.

DE NORMEN

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als:

KPI 1 Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage

- In minimaal 100% voldoet de driemaandelijkse managementrapportage aan de drie gestelde voorwaarden

KPI 2 Tijdigheid oplevering dienstverlening

- In minimaal **95 %** wordt door Opdrachtnemer de dienstverlening tijdig opgeleverd aan Opdrachtgever:
 1. Redigeren van Vacatureteksten 24 uur (1 werkdag)
 2. Herschrijven van Vacatureteksten 48 uur (2 werkdagen)
 3. Schrijven van Vacatureteksten 72 uur (3 werkdagen)

KPI 3 Tijdigheid aanleveren offertes maatwerk

- In minimaal **95 %** wordt door Opdrachtnemer de offerte voor maatwerk binnen 48 uur (2 werkdagen) na ontvangst van aanvraag aangeleverd aan Opdrachtgever

2.7 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Deelnemers

Opdrachtgever is op zoek naar een Opdrachtnemer die zowel op operationeel, tactisch en strategisch niveau een goede relatie kan opbouwen en onderhouden. Hierbij is een goede balans tussen het betrekken van de Opdrachtgever en het op de achtergrond inregelen belangrijk.

De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door de Vacaturehouders beleefde houding en gedrag van Opdrachtnemer en ervaren kwaliteit van de dienstverlening. Deze klantbeleving wordt per kwartaal beoordeeld aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder Vacaturehouders (zie 'Deelnemers KTO's').

Resultaatgebied 2 betreft één (1) KPI.

2.8 KPI 4 Tevredenheid Deelnemers

Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder de Deelnemers UBR-Personeel en Belastingdienst uitgevoerd.

Deze KTO's dienen vier keer per jaar te worden uitgevoerd tenzij anders overeengekomen. De KTO's worden uitgezet bij de contactpersonen per Deelnemer zoals opgenomen in tabel 1 van § 2.8. De contactpersonen van de Deelnemer vullen de KTO in op basis van informatie van de interne klanten en de Afnemers.

In de KTO's worden 6 vragen opgenomen. In geval van doorontwikkeling van de prestatiemeting (§2.1) kunnen deze vragen worden aangepast of aangevuld. Initieel worden de 6 volgende vragen opgenomen:

1. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de geleverde diensten door Opdrachtnemer/tektschrijver? Geef een rapportcijfer.
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het contact met en de communicatie door Opdrachtnemer/tektschrijver? Geef een rapportcijfer.
3. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de professionaliteit/ kennis van Opdrachtnemer/tektschrijver? Geef een rapportcijfer.
4. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het oplossend vermogen van Opdrachtnemer/tektschrijver? Geef een rapportcijfer.
5. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de afhandeling van de klachten door Opdrachtnemer/tektschrijver? Geef een rapportcijfer.
6. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de toepassing van Diversiteit en Inclusie in de geleverde diensten? Geef een rapportcijfer.

Bij de beoordeling van de kwaliteit worden scores toegekend. Er kan een cijfer van 2, 4, 6, 8 of 10, volgens onderstaande schaalverdeling, gegeven worden. Opdrachtgever licht scores toe, deze toelichting maakt deel uit van de KTO en managementrapportage.

Scoretabel t.b.v. kwaliteit:

Score	Betekenis	Toelichting
2	Slecht	Slecht, sluit (in zijn geheel) niet aan bij de gevraagde prestatie.
4	Onvoldoende	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de gevraagde prestatie.
6	Voldoende	Voldoende, past bij gevraagde prestatie., maar biedt geen meerwaarde.
8	Goed	Goed, sluit goed aan bij gevraagde prestatie.
10	Uitstekend	Uitstekend, sluit volledig aan bij gevraagde prestatie en biedt duidelijk meerwaarde voor de Opdrachtnemer.

Indien de norm niet wordt behaald wordt de centrale categoriecontractmanager van de categorie Duurzame Inzetbaarheid hierover door Opdrachtnemer 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.

DE NORM

De scores ingevuld door de Deelnemers aan de KTO's vormen samen een gemiddelde, waarbij de norm een gemiddelde van minimaal **7,0** is.

2.9 Tabel 1: KPI-scorecard raamovereenkomst Schrijven van Vacatureteksten en Jobbranding

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
Kwaliteit dienstverlening en Managementinformatie	Detail invulling van het resultaatgebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Norm vaststelling	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de data?	Hoe vaak gemeten?
KPI 1 Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage	Management-rapportages	- De managementrapportage wordt binnen 1 maand na afloop van de betreffende periode (kwartaal) digitaal (in Excel-format) aangeleverd bij de contractmanager van de categorie Duurzame Inzetbaarheid. - De managementrapportage bevat minimaal de gevraagde informatie zoals beschreven in Bijlage 1 van dit Toetsplan. - De managementrapportage is correct, volledig, tijdig en eenvoudig interpreteerbaar.	Managementrapportage in Excel format	Minimaal 100 %	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen 1 maand na afloop periode
KPI 2 Tijdigheid oplevering dienstverlening	Management-rapportages	Het betreft de volgende Diensten: - Redigeren van Vacatureteksten - Herschrijven van Vacatureteksten - Schrijven van Vacatureteksten	Managementrapportage in Excel format	Minimaal 95 %	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen 1 maand na afloop periode
KPI 3 Tijdigheid aanleveren offertes maatwerk	Management-rapportages	Tijdigheid aanleveren offertes maatwerk	Managementrapportage in Excel format	Minimaal 95 %	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen 1 maand na afloop periode

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
Tevredenheid Deelnemers	Detail invulling van het resultaatgebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Norm vaststelling	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de data?	Hoe vaak gemeten?
KPI 4 Tevredenheid Deelnemers	KTO's	Ervaren kwaliteit van de dienstverlening en houding en gedrag Opdrachtnemer	- In KTO (Klanttevredenheidsonderzoek, vragenlijst) Onderdeel van managementrapportage in Excel format	7,0	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen 1 maand na afloop periode

2.10 Tabel 2: Overlegstructuren en gewenste frequenties

NIVEAU OVERLEG	ONDERWERPEN AGENDA	DEELNAME OPDRACHTGEVER	DEELNAME OPDRACHTNEMER	FREQUENTIE	CONTACTGEGEVENS
<u>Operationeel</u> <u>Overleg per</u> <u>Deelnemer</u> Decentraal, af te stemmen met de Deelnemers Verslaglegging door Opdrachtnemer	- Vaststellen overlegfrequentie - Dagelijkse operatie - Operationele ontwikkelingen - Facturen / facturatieproces - Projecten - Aanspreekpunt Afnemer / Opdrachtnemer	- Operationeel gebruiker/ Vacaturehouder - Decentraal Contractmanager - Expert - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	- Operationeel gebruiker - Accountmanager - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen -	Op verzoek van Opdrachtgever en in overleg met Opdrachtnemer	Afstemmen en vastleggen namen en details tijdens implementatie in periode van 1 juli 2022 tot 1 november 2022
<u>Tactisch</u> <u>Overleg per</u> <u>Deelnemer</u> Verslaglegging door Opdrachtnemer	- Implementatie(voortgang) - Driemaandelijks Managementrapportage - Knelpunten & verbeterpunten operatie - Kwaliteit dienstverlening (KTO) - Escalatie operationeel	- Decentrale contractmanager - Expert - Centrale categoriecontractmanager van de categorie Duurzame Inzetbaarheid - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	- Accountmanager - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	4 keer per jaar	Afstemmen en vastleggen namen en details tijdens implementatie in periode van 1 juli 2022 tot 1 november 2022
<u>Strategisch</u> <u>Evaluatie</u> <u>Overleg</u> Verslaglegging door Opdrachtnemer	- (Markt)Ontwikkelingen - Knelpunten & verbeterpunten - Managementrapportages - Kwaliteit dienstverlening (KTO) - Escalatie tactisch • Evaluatie	Categoriemanager van de categorie Duurzame Inzetbaarheid Centrale categoriecontractmanager van de categorie Duurzame Inzetbaarheid Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	Directie Accountmanager centraal Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	1x per jaar	Afstemmen en vastleggen namen en details tijdens implementatie in periode van 1 juli 2022 tot 1 november 2022

BIJLAGE 1

Toetsingsplan rapportages per kwartaal

In de kwartaalrapportages dienen de volgende informatievelden (gespecificeerd per maand) minimaal worden opgenomen:

- 1) Deelnemer;
- 2) Afnemer (Indien niet gelijk aan Deelnemer);
- 3) Datum en tijdstip aanleveren van aanvraag door Deelnemer aan Opdrachtnemer;
- 4) Vacaturecode;
- 5) Electronisch bestelnummer (Belastingdienst);
- 6) Functietitel;
- 7) Taal (Nederlands, Engels, Spaans, Duits en Frans);
- 8) Type dienst;
 - a. Vacatureteksten redigeren;
 - b. Vacatureteksten redigeren inclusief optie captions;
 - c. Vacatureteksten herschrijven
 - d. Vacatureteksten herschrijven inclusief optie captions;
 - e. Vacatureteksten schrijven;
 - f. Vacatureteksten schrijven inclusief optie captions;
 - g. Maatwerkopdrachten en omschrijving van opdracht;
- 9) Uren per Maatwerkopdracht;
- 10) Tarief dienst;
- 11) Totaal bedrag opdracht;
- 12) Datum en tijdstip opleveren door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;
- 13) Datum en tijdstip opleveren offerte voor maatwerk door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever;
- 14) Binnen of buiten termijn ja/ nee uiteindelijke oplevering;
- 15) Toelichting indien buiten termijn;
- 16) Definitieve oplevering afgekeurd ja/ nee;
- 17) Toelichting afkeuring;
- 18) Opmerkingen (Algemeen commentaarveld).