



Herzien Toetsplan 'Assessments Rijk'

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede Dienstverlening

Bijlage 8 van de (Raam)Overeenkomst met zaaknummer 31170832

Datum	3-12-2021
Status	Definitief

Colofon

Uitgegeven door
Uitgevoerd door

Categorie Duurzame Inzetbaarheid
Barry van Schalkwijk

Datum
Status

3-12-2021
Definitief

Inhoud

Inleiding—4

1 Prestatiemeten—5

- 1.1 Waarom prestatimeten?—5
- 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 'Assessments'—7

- 2.1 Werking van prestatimonitoring—7
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie—7
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Gedelegeerd Opdrachtgevers en Kandidaten—10

3 Communicatie en Overleg—12

Bijlage: Tabel 1: KPI-scorekaart aanvangssituatie (Raam)Overeenkomst 'Assessments'

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde Dienstverlening onder de (Raam)Overeenkomst 'Assessments Rijk' voor percelen 1 en 2 gaat vaststellen.

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtnemer, Deelnemers (Centraal contactpersonen, Bestellers en Interne klanten) als Categoriemanagement Duurzame Inzetbaarheid (Centraal contractmanager) 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 (Raam)Overeenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatie­meting ontwikkeld.

1.2 Uitgangspunten voor toetsing:

- De toetsing is gebaseerd op de prestatie, zoals hierna beschreven in de KPI-scorekaart, 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. 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 en Nota('s) van Inlichtingen;
- Inschrijving van Opdrachtnemer;
- De KPI-scorekaart (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 managementinformatie, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

1.4.2 *De beleefde prestatie*

Dit betreft de door Deelnemers (Bestellers/Interne klanten) en Kandidaten ervaren kwaliteit van de Dienstverlening.

Meetinstrumenten:

- Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder de Deelnemers (Bestellers/Interne klanten) en Kandidaten.

1.5 Door wie wordt gemeten?

- **Opdrachtgever.**
Opdrachtgever meet de kwaliteit van de te leveren managementinformatie aan de hand van de in hoofdstuk 2 van dit Toetsplan beschreven eisen.
- **Opdrachtnemer.**
Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder de Deelnemers (Bestellers/Interne klanten) en Kandidaten.

2 Prestatiemonitoring 'Assessments'

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

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

- Resultaatgebied 1: Managementinformatie (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid Deelnemers (Bestellers/Interne klanten) en Kandidaten (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-scorekaart opgenomen waarmee wordt gestart. Indien nodig, wordt de prestatie-meting door Opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld in samenwerking met Opdrachtnemer.

2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie

Dit resultaatgebied betreft de inhoud en aanlevering van managementinformatie door Opdrachtnemer aan de Centraal contactpersonen per Deelnemer en de Centraal Contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid.

KPI-1a Managementrapportage

Opdrachtnemer levert standaard rapportages overeenkomstig onderstaande beschrijving:

Kwartaal- en jaarlijkse afzonderlijke, dus deelrapportage voor de Centraal contactpersonen per Deelnemer en Samengestelde kwartaal- en jaarlijkse rapportage voor Centraal contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid.

- Kwantitatief; het totaal aantal uitgevoerde assessments onderverdeeld in:
 - Deelnemer;
 - Soort (selectie-, potentieel-, ontwikkel- of loopbaanassessment) (NB. Geldt voor perceel 1);
 - Salarisschalen: 'tot en met 10', '11 tot en met 13' en '14 en hoger';
 - Leidinggevend en niet-leidinggevend;
 - Functie (indeling conform Functiegebouw Rijk);
 - Herkomst van de betreffende functie: departement en onderliggende dienst.

Aantal en aard ontvangen klachten, alsmede de wijze en doorlooptijd van oplossen, onderverdeeld in:

- Deelnemers (Bestellers/Interne klanten)
- Kandidaten

Aantal assessments dat te laat werd uitgevoerd (zie voor doorlooptijden Beschrijvend Document, paragraaf 1.3.3) per Deelnemer, alsmede de redenen daarvan.

Aantal assessmentrapporten dat te laat werd uitgebracht per Deelnemer, alsmede de redenen daarvan.

Aantal assessments dat niet werd uitgevoerd als gevolg van het niet verschijnen van of het niet meewerken door de betreffende Kandidaat per Deelnemer, alsmede een toelichting op die gevallen.

- Kwalitatief; de uitkomsten van de KTO's onder de:
 - Deelnemers (Bestellers/Interne klanten)
 - Kandidaten

Deze uitkomsten worden gerapporteerd, per specifiek soort assessment, per specifieke afnemer, vallend onder de Deelnemers UBR / RWS / SVB.

- Financieel; totale omzet exclusief btw, uitsluitend voor perceel 1, onderverdeeld in:
 - Soort (selectie-, potentieel-, ontwikkel- of loopbaanassessment of loopbaanscan);
- Verbeterplan(nen): Optioneel; NB Vereist wanneer Opdrachtnemer onvoldoende scoort op één of meer KPI's.

Deelnemer-specifieke rapportages worden binnen 2 weken na afloop van de betreffende periode digitaal (in Word en/of Excel-format) aangeleverd bij de Centraal contactpersonen (Deelnemers) met cc. aan de Centraal Contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid.

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

KPI-1b Tijdigheid uitvoering assessments

- KPI 1-b Tijdigheid uitvoering assessments: Maximale doorlooptijd (het aantal werkdagen vanaf de aanmelding van het assessment tot de oplevering van de rapportage aan de kandidaat):
 - Traditioneel selectieassessment: 7
 - Overige traditionele assessments: 12
 - E-assessment: 5

De normen

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als:

1a. De gevraagde informatie correct en volledig is, tijdig wordt geleverd en eenvoudig interpreteerbaar is. Dit laatste houdt in ieder geval in dat de managementrapportage volgens een vast format wordt opgesteld. De rapportage dient derhalve 'opdeelbaar' te zijn. Het format mag gedurende de looptijd van de overeenkomsten niet zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Opdrachtgever worden gewijzigd.

1b. minimaal 95% van de assessments binnen de daartoe gestelde termijn is afgerond, de oplevering van de rapportage en nabespreking inbegrepen.

2.1.2 *Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Gedelegeerd Opdrachtgevers en Kandidaten*

Dit betreft de door de Deelnemers (Bestellers/Interne klanten) en Kandidaten beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door de betrokkenen beleefde houding en gedrag van Opdrachtnemer en ervaren kwaliteit van de Dienstverlening. Deze klantbeleving wordt beoordeeld aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder betrokkenen.

Resultaatgebied 2 betreft twee (2) KPI's.

- KPI-2a Tevredenheid Deelnemers (Bestellers/Interne klanten)
- KPI-2b Tevredenheid Kandidaten

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

KPI-2 Tevredenheid Gedelegeerd Opdrachtgevers en Kandidaten

Om te kunnen beoordelen of Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder de Deelnemers (Bestellers/Interne klanten) en Kandidaten uitgevoerd.

De KTO's onder de Deelnemers (Bestellers/Interne klanten) dienen te worden uitgevoerd telkens na afloop van elk individueel assessmenttraject.

De KTO's onder de Kandidaten dienen uitgevoerd te worden telkens na afronding van elk individueel assessmenttraject.

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

Indien de norm niet wordt behaald, wordt Opdrachtgever hierover door Opdrachtnemer geïnformeerd door middel van de managementrapportage (KPI-1a). 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 zij de mogelijkheid tot het innen van een boete ter hoogte van € 500,00.

De Norm

2a. De scores ingevuld door de Deelnemers (Bestellers/Interne klanten) vormen samen een gemiddelde, waarbij de norm een gemiddelde van minimaal 8 op een schaal van 1-10 is.

2b. De scores ingevuld door de Kandidaten vormen samen een gemiddelde, waarbij de norm een gemiddelde van minimaal 8 op een schaal van 1-10 is.

Gedelegeerd opdrachtgevers / Contactpersonen:

De Deelnemers worden in voorkomend geval vertegenwoordigd door hun centraal contactpersoon:

- UBR: mevrouw M. Meertens, coördinator loopbaan- en talentontwikkeling
- RWS: de heer A. Nederlof, regievoerder Mobiliteit
- SVB: de heer J. de Weerd, Recruitment Businesspartner

De KTO's worden besproken tijdens de periodieke overleggen, onder voorwaarde dat de betreffende organisatie in de achterliggende periode heeft afgenomen onder de (Raam)Overeenkomst.

3 Communicatie en Overleg

In het Programma van Eisen, bijlage 2 van het Beschrijvend document, staat bij 'Eisen inzake contractmanagement, evaluatie 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:

- Standaarddienstverlening 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-scorekaart aanvangssituatie (Raam)Overeenkomst 'Assessments'

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>
1a. Management informatie	Management-rapportages	De gevraagde managementinformatie is correct en volledig, wordt tijdig geleverd en is eenvoudig interpreteerbaar	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de Contractmanager voor Categoriemanagement	Managementrapportage in Word en/of Excel format	Voldoende	Opdrachtnemer	1x per kwartaal, binnen 2 weken na afloop periode
1b. Tijdigheid	Tijdigheid uitvoering assessments	Periode vanaf aanmelding tot oplevering van de rapportage aan de kandidaat.	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de Contractmanager voor Categoriemanagement	Managementrapportage in Word en/of Excel format	>95% binnen gesteld aantal werkdagen per soort assessment	Opdrachtnemer	1x per kwartaal, binnen 2 weken na afloop periode
2a. Tevredenheid Deelnemers (Bestellers/Interne klanten)	KTO's	Ervaren kwaliteit geleverde Dienstverlening alsmede houding en gedrag Opdrachtnemer	KTO (klanttevredenheidsonderzoek)	Onderdeel van managementrapportage o.b.v. vragenlijsten	8	Opdrachtnemer	Telkens na afronding van elk individueel assessmenttraject.
2b. Tevredenheid Kandidaten	KTO's	Ervaren kwaliteit geleverde Dienstverlening alsmede houding en gedrag Opdrachtnemer	KTO (klanttevredenheidsonderzoek)	Onderdeel van managementrapportage o.b.v. vragenlijsten	8	Opdrachtnemer	Telkens na afronding van elk individueel assessmenttraject.