

Bijlage 9 Toetsplan

Levering en onderhoud van Gladheidbestrijdingsmaterieel

Datum	12.04.2021
Zaaknummer	
Versie	1.0
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? 5
2	Prestatiemonitoring 6
2.1	Werking van prestatiemonitoring 6
2.1.1	Kwaliteit Dienstverlening 6
2.1.2	Financiële aspecten 8
2.1.3	Tevredenheid Opdrachtgever 8
2.1.4	Management informatie en advies 10
2.1.5	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 11
3	Bijlagen 12
3.1	Tabel 2: KPI scorecard aanvangssituatie contract 12
3.2	Tabel 3 Servicelevels 13

Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor het leveren en onderhoud van Gladheidbestrijdingsmaterieel 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 prestatie-monitoren

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.

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/ 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 kwaliteitszorgsysteem of gelijkwaardig.
- Er wordt in hoofdzaak getoetst of Opdrachtnemer werkt volgens dit kwaliteitszorgsysteem. De gedachte hierbij is, dat een goed proces leidt tot een goed resultaat. Dit betekent, dat wordt gekeken naar zowel de kwaliteit van het proces als de kwaliteit van uitvoering van het proces.

1.2 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.

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.

Meetinstrumenten: Systematiek prestatie-monitoring, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

Audit 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 van de NOK-houders.

1.4 Door wie wordt er gemeten?

- **Opdrachtnemer.**
Opdrachtgever gaat er, op basis van de voor dit contract gestelde eisen, vanuit dat Opdrachtnemer werkt met een kwaliteitszorgsysteem. Dit houdt in, dat Opdrachtnemer haar eigen resultaten meet en expliciet maakt, zodat met managementinformatie kan worden aangetoond, dat door toepassing van het kwaliteitszorgsysteem 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.
- **Onafhankelijke auditinstantie.**
Opdrachtnemer zorgt jaarlijks voor een certificering c.q. een accountantsverklaring, afgegeven na uitvoering van een audit met een positief resultaat. De uitkomsten van deze uitgevoerde audits zijn bindend.

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

cc Prestatiemonitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Max 5 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 en in tabel 3 de KPI's met Servicelevels 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.

2.1.1 *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.

Resultaatgebied 1 kent 2 KPI's

- kwaliteitszorg; werken met een kwaliteitsmanagement systeem;
- voldoen aan de gestelde servicelevels

KPI Kwaliteitszorg

- Periodiek wordt een kwaliteitsplan of een geldig kwaliteitscertificaat overlegd uit de internationale normenreeks ISO 9001 of gelijkwaardig, dat is afgegeven na een nieuwe toetsing door een onafhankelijke geaccrediteerde certificeringsinstantie.
- De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig laten uitvoeren en bekostigen van de audit of het kwaliteitsplan.
- De resultaten van audits of het periodieke kwaliteitsplan worden binnen 5 werkdagen na vaststelling door Opdrachtnemer gedeeld en besproken met Opdrachtgever;
- Indien de audit een negatieve uitslag kent en de certificering niet wordt afgegeven of indien het kwaliteitsplan naar oordeel van Opdrachtgever niet akkoord is ontvangt Opdrachtgever ten minste binnen 5 werkdagen na melding van Opdrachtgever een verbeterplan met planning, waarin Opdrachtnemer beschrijft hoe en wanneer de kwaliteit weer op het contractueel geëiste niveau is.

De Norm

De opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer hij beschikt over één van de genoemde documenten.

KPI Servicelevels

Tijdige levering

Opdrachtnemer levert in september van ieder jaar een overzicht van het in het betreffende kalenderjaar geleverde materieel, met per item een overzicht van de besteldatum en de afleverdatum. Afwijkingen op overschrijding van de termijn worden per item toegelicht.

Indien er na overleg met Opdrachtgever geen overeenstemming is bereikt over het niet voldoen aan de vereiste levertijd, en er dus conform het programma van eisen sprake is van een boete, verzendt Opdrachtnemer voor het verschuldigde bedrag een creditnota.

SLA oplostijden storingen materieel

Gedurende de winterperiode (augustus tot en met april) zendt Opdrachtnemer maandelijks een overzicht van

- alle storingen van die maand
- gespecificeerd op variabel onderhoud en schadeherstel
- met vermelding van de aanmeld/registratie tijd en de oplostijd.

Indien niet aan de normen zoals gesteld in het SLA overzicht in tabel 3 is voldaan, wordt hierover per item een toelichting opgenomen. Indien er na overleg met Opdrachtgever over een andere wijze van tijdig verhelpen van de storing tot overeenstemming is gekomen, wordt dit per item vermeld. In geval van een boete conform het SLA overzicht, verzendt Opdrachtnemer voor het verschuldigde bedrag een creditnota.

SLA oplostijden dataprotocol/dataexchange

Gedurende de winterperiode (augustus tot en met april) wordt op basis van het gestelde in het programma van eisen maandelijks beoordeeld of Opdrachtnemer voldaan heeft aan de eisen die gesteld zijn aan de beschikbaarheid van data.

De Norm

De opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer de eisen die aan de beschreven onderdelen zijn gesteld, zijn gerealiseerd.

2.1.2*Financiële aspecten*

Deze KPI kent één prestatie indicator en wel het leveren van de in het programma van eisen genoemde gegevens, behorend bij de ingezonden factuur.

De Norm

De opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer de specificatie tijdig en compleet door Opdrachtgever is ontvangen.

2.1.3*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.

De beleefde prestatie wordt gemeten door middel van een enquête (voortgangsrapportage) onder de bij het contract betrokken medewerkers van Opdrachtgever. Hierbij wordt gewerkt met vaste vragen en antwoordmogelijkheden.

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

De voortgangsrapportage bevat 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 1: *Antwoordmogelijkheden***De prestatienorm**

De scores van de NOK-houders vormen samen een gemiddelde score, waarbij de Norm na het eerste jaar, minimaal een 6 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 geleidt.

- 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.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de gemiddelde score in het eerste contractjaar 6 of hoger is en de daarop volgende jaren 7 of hoger is.

2.1.4

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, waarmee wordt voldaan de eisen gesteld in het Beschrijvend document.

De Norm

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

2.1.5 *Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen*

Opdrachtnemer beschikt over een milieucertificaat conform ISO 14001 of bewijsdocumenten van een onafhankelijke instelling die de gelijkwaardigheid aan ISO-14001 aan kan tonen.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als hij beschikt over één van de vereiste documenten

Deze KPI wordt na gunning verder aangevuld met afspraken aangaande duurzaamheid, circulariteit, Social Return of aanverwante zaken die in het Beschrijvend document zijn genoemd en/of door Opdrachtnemer als onderscheidend gunningscriterium zijn aangeleverd.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als jaarlijks een overzicht/verslag beschikbaar is met de hierboven omschreven inhoud.

3 Bijlagen

3.1 Tabel 2: KPI scorecard aanvangssituatie contract

Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Heraudit (bij onvoldoende)	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>Heraudit Ja/ Nee</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
Kwaliteit dienstverlening	Kwaliteitzorg (ISO 9001 of vergelijkbaar)	Geldig kwaliteitscertificaat uit de internationale normenreeks ISO 9001 of gelijkwaardig	Periodieke audit	Certificaat	Geldig Certificaat of geaccordeerd kwaliteitsplan	Ja	Opdrachtnemer	Jaarlijks
	Service levels	Programma van eisen	Datum ontvangst info	Digitale rapportage	Tijdigheid	Nee	Opdrachtnemer	Strooiseizoen/ winterperiode maandelijks
Financiële elementen	Rapportage	Contractafspraken en/of toezeggingen	Jaarlijks	Integrale rapportage		Nee	Opdrachtnemer/ Opdrachtgever	halfjaarlijks
Tevredenheid Opdrachtgever	Voortgangs rapportage	Ervaren kwaliteit over afgenomen Dienstverlening voldoet aan de Norm.	Digitale voortgangs rapportage	Voortgangs rapportage	6	Nee		Minimaal 1x per jaar maximaal 1x per halfjaar
Management informatie en advies	Managementrapportage	Management informatie is correct en wordt overeenkomstig afspraken tijdig geleverd in het gevraagde format	Check op tijdige levering door contractmanager Opdrachtgever	Integrale rapportage in Excel format	Voldoende	Nee	Opdrachtnemer	Jaar binnen 2 weken na afloop periode
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	Rapportage	Invulling volgt na gunning		Jaarlijkse voortgangs rapportage op genoemde doelen	Voldoende		Opdrachtnemer	Jaar
	Milieucertificaat	Geldig certificaat uit de normenreeks ISO 14001 of gelijkwaardig	Periodieke audit	Certificaat	Geldig certificaat	Nee	Opdrachtnemer	Jaarlijks

3.2

Tabel 3 Servicelevels**Strooi-/sproeimaterieel en sneeuwploegen**

Storing categorie I: De Opdrachtnemer dient alle storingen uit deze categorie gedurende het Winterseizoen 24/7 binnen 18 uur na tijdstip van registratie in het DMS te hebben verholpen.

Storing categorie II: De Opdrachtnemer dient alle storingen uit deze categorie gedurende het Winterseizoen 24/7 binnen 48 uur na tijdstip van registratie in het DMS te hebben verholpen.

Dataprotocol/dataexchange

	Strooiers Cat I	Strooiers Cat II	Ploegen Cat I	Ploegen Cat 2
Kortingen	€2.500,- per overschrijding van de norm en €2.500,- voor elke daaropvolgende 24 uur overschrijding met een max van €10.000,-	€250,- per overschrijding van de norm en €250,- voor elke daaropvolgende 24 uur overschrijding met een max van €1.500,-	€1.000,- per overschrijding van de norm en €1.000,- voor elke daaropvolgende 24 uur overschrijding met een max van €5.000,-	€250,- per overschrijding van de norm en €250,- voor elke daaropvolgende 24 uur overschrijding met een max van €1.500,-

Dienst	Indicator	Omschrijving	Servicelevel
Realtime dataoverdracht materieel	Beschikbaarheid winterperiode 1 aug tot 1 mei	Data worden gepushed naar het strooi-managementsysteem	99,9% beschikbaarheid per kalendermaand (reactietijd 1 uur, hersteltijd 4 uur)
Korting	Bij een beschikbaarheid van minder dan 99,9% per kalendermaand wordt per geval een korting toegepast van € 1.000,- per uur overschrijding met een maximum van € 10.000 per winterperiode.		
Realtime dataoverdracht materieel	Beschikbaarheid zomerperiode 1 mei tot 1 aug	Data worden gepushed naar het strooi-managementsysteem	99% beschikbaarheid per kalendermaand Reactietijd 4 uur, hersteltijd 2 werkdagen.

Prio Winterperiode	Reactietijd	Functiehersteltijd	Service periode
1	1 uur (99%)	4 uur (90%)	7x24 periode 1 okt – 1 mei (buiten kantoor tijden middels consignatie dienst)
2	1 uur (99%)	4 uur (90%)	maandag tot en met zaterdag van 08.00 – 20.00 uur periode 1 aug – 1 okt
2	4 uur (99%)	8 uur	Ma-vr 8.00-18.00
3	1 week	In overleg met aanvrager	Ma-vr 8.00-18.00

Prio Winterperiode	Reactietijd	Functiehersteltijd	Service periode
Korting	Bij het niet behalen van de reactietijden 99% per kalendermaand wordt een korting toegepast van € 1.000,-. Bij het niet behalen van de Functiehersteltijden per kalendermaand wordt een korting toegepast van € 1.000,-.		
Prio zomerperiode			
1	4 uur (99%)	2 werkdagen (90%)	Ma-vr 8.00-18.00
2	16 uur (99%)	5 werkdagen	Ma-vr 8.00-18.00
3	1 week	In overleg met aanvrager	Ma-vr 8.00-18.00