

Bijlage 8 Toetsplan

Prestatiemeting Talentontwikkeling en duurzame inzetbaarheid

Status	Definitief
Versiedatum	08-03-2022

Inhoud

1. Inleiding 3

- 1.1 Waarom prestatie meten 3
- 1.2 Uitgangspunten voor toetsing 3
- 1.3 Input voor de toetsing 3
- 1.4 Wat wordt gemeten? 3
- 1.5 Door wie wordt gemeten? 4

2. Prestatiemonitoring 5

- 2.1 Werking van prestatie monitoring 5
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening 5
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Managementinformatie 6
 - 2.1.3 Beoordeling resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever 6
 - 2.1.4 Beoordeling resultaatgebied 4: Financiën 6
 - 2.1.5 Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk verantwoord ondernemen 7

1. Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor Talentontwikkeling en duurzame inzetbaarheid 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.

1.1 Waarom prestatie meten

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 meting ontwikkeld.

1.2 Uitgangspunten voor toetsing

- De toetsing is gebaseerd op de performance, zoals beschreven in de KPI-scorecard (Bijlage 1) 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 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.
- Opdrachtnemer werkt volgens een kwaliteitszorgsysteem of gelijkwaardig.

1.3 Input voor de toetsing

- Het Beschrijvend Document;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI scorecard (Bijlage 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. De gemeten prestatie.

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrument:

- Systematiek prestatie monitoring, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

2. De beleefde prestatie.

Dit betreft de door Opdrachtgever ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrument:

- Klanttevredenheidsonderzoek n.a.v. afgerond traject bij medewerkers en managers.

1.5 Door wie wordt 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 af te nemen tevredenheidsenquête onder medewerkers en managers.

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

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: Managementinformatie (gemeten prestatie)
- Resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever (beleefde prestatie)
- Resultaatgebied 4: Financiën (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 Bijlage 1 is de KPI scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Deze tabel wordt in de implementatiefase door Opdrachtgever geactualiseerd en, indien nodig, in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld.

2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening

Het betreft hier de technische kwaliteit van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient 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 metingen van Opdrachtgever.

KPI:

- Klantvolgsysteem is up to date.

Opdrachtgever meet 2 x per jaar en daarnaast indien gewenst steekproefsgewijs of de gegevens in het klantvolgsysteem up to date zijn. Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de gegevens in het klantvolgsysteem maximaal 7 werkdagen na een loopbaanactiviteit in het klantvolgsysteem zijn ingevoerd.

De Norm

De opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor KPI 1, wanneer het klantvolgsysteem voor 90% van de gevallen up to date is.

2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Managementinformatie

Dit resultaatgebied betreft het verkrijgen van inzicht in de managementinformatie waaronder kosten per maand, doorlooptijden van de lopende trajecten, overzicht van de diverse activiteiten per traject.

KPI:

- Opdrachtnemer levert tijdig en correcte managementinformatie aan volgens gevraagd format.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als de informatie jaarlijks uiterlijk in februari van het nieuwe jaar correct is en tijdig wordt geleverd in het gevraagde format.

2.1.3 Beoordeling resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever

Dit betreft de door Opdrachtgever beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door Opdrachtgever uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoeken na afloop van een loopbaanadviestraject.

Per halfjaar wordt door een meting vastgesteld van de gemiddelde score is uit de gehouden KTO's.

Indien de norm niet wordt behaald wordt Opdrachtnemer hierover door Opdrachtgever geïnformeerd. Opdrachtnemer stelt binnen 2 weken nadat zij door opdrachtgever is geïnformeerd een plan van aanpak op, waarin zij beschrijft welke maatregelen zij treft om ervoor te zorgen dat zij aan de norm voldoet. Indien de daaropvolgende meting wederom onder de norm scoort, is Opdrachtgever gerechtigd om voor een duur van maximaal 2 maanden geen opdrachten te verstrekken aan Opdrachtnemer.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als de gemiddelde score van de KTO's minimaal een 7,5 is.

2.1.4 Beoordeling resultaatgebied 4: Financiën

Dit resultaatgebied betreft het voldoen aan de financiële verantwoording en verplichtingen. Deze KPI wordt 2x per jaar gemeten.

KPI:

- Facturatie is correct en op tijd en aanlevering zoals afgesproken.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als 95% van de facturen correct én op tijd is.

2.1.5 Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Dit resultaatgebied betreft Maatschappelijk verantwoord ondernemen van Social return. Om samen een goede invulling te geven aan de realisatie van social impact met Social Return, gaat Opdrachtgever graag met Opdrachtnemer na definitieve gunning in gesprek.

De Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het leveren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin, die aansluit bij de mogelijkheden en wensen van Opdrachtgever, Deelnemer(s) en die Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren.

Uiterlijk twee maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer een concept plan van aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer aan zijn Social Return verplichting gaat voldoen.

In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed, aan de volgende punten:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1, te denken valt aan: begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm, producten;
- Weergave van een bijpassende hoeveelheid van wat er aangeboden wordt. Deze hoeveelheid dient in verhouding te staan tot de te verwachte omzet binnen de Raamovereenkomst;
- Voorstel voor procesafspraken ten behoeve van uitvoering. Met daarin naam aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer en de praktische invulling van het proces
- Voorstel voor periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever.

KPI:

- Opdrachtnemer dient per kwartaal te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet.
De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden tijdens de dialoog verder besproken en dient onderdeel te zijn van het plan van aanpak.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als zij 4x per jaar rapporteert over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet.

Bijlage 1: KPI scorecard

Betreft Contract		Talentontwikkeling en duurzame inzetbaarheid Ntb							
Definitie:	Resultaatgebied		Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Aanleveren data	Frequentie	Prestatie-norm
	Verklaring van de de finities.		Detail invulling van het resultaatgebied.	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied.	Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?	Op welke wijze wordt geregistreerd?	We is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?	Hoe vaak gemeten?	Norm
1	Kwaliteit dienstverlening	Operationeel	Kwaliteit over afgenomen dienstverlening voldoet aan norm	Klantvolgsysteem is up to date	Opdrachtgever checkt gegevens in klantvolgsysteem	In klantvolgsysteem en managementrapportage	Opdrachtnemer	2x per jaar en steekproefsgewijs	90,0%
2	Management informatie	Tactisch	Inzicht in kosten per maand, doorlooptijden trajecten, overzicht van de diverse activiteiten per traject	Management informatie is correct en wordt tijdig geleverd in gevraagd format	Check op tijdige en volledige levering door Contractmanager Opdrachtgever	Eigen ervaring CM	Opdrachtnemer	1x per jaar	100%
3	Tevredenheid Opdrachtgever	Operationeel	Tevredenheid van medewerkers die een traject hebben gevolgd	Score klanttevredenheidsonderzoek KTO	Rapportage gemiddelde score KTO	Rapportage	Opdrachtgever	2x per jaar	7,5
4	Financiën	Tactisch	Voldoen aan de financiële verantwoording en verplichtingen	Facturatie is correct en op tijd, en aanlevering zoals afgesproken	Percentage correcte facturen	Eigen ervaring Adviseur	Opdrachtnemer	2x per jaar	95%
5	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Tactisch	Social return	Gerealiseerde impact	Rapportage ON	Verslag tactisch overleg	Opdrachtnemer	4x per jaar	100%
Totaal			TOTAAL KPI						100%
		tactisch overleg							
		operationeel-gebruikers							

