

Bijlage 10: Hulpmiddel voor vaststellen KPI-1: Kwaliteit van de dienstverlening

Aandachtsgebied		Normstelling	Cijfer per aandachts gebied	Slecht*	Onvoldoende*	Voldoende	Zeer goed
				Cijfer 3	Cijfer 5	Cijfer 7	Cijfer 9
Kwaliteit van resultaten.	Eisen en wensen zoals geformuleerd in de aanvraag van opdrachtgever. Offerte van opdrachtnemer. Nader overeengekomen acceptatiecriteria. Geen gebreken aan door opdrachtnemer opgeleverde resultaten, waardoor ook geen herstelacties nodig zijn.		1. Opgeleverde (tussen)resultaten voldeden ruimschoots niet aan de eisen/criteria of er zijn geen (tussen)resultaten opgeleverd. 2. Opdrachtnemer heeft onacceptabel veel (bij)sturing op de inhoud nodig. 3. Er hebben een groot aantal herstelacties moeten plaatsvinden.	1. Opgeleverde (tussen)resultaten voldeden niet (allemaal) aan de eisen/criteria. Alle (tussen)resultaten zijn opgeleverd. 2. Opdrachtnemer heeft veel (bij)sturing op de inhoud nodig. 3. Er hebben diverse herstelacties moeten plaatsvinden.	1. Opgeleverde (tussen)resultaten voldeden aan de eisen/criteria. Alle (tussen)resultaten zijn opgeleverd. 2. Opdrachtnemer heeft een te verwachten, beperkte mate van (bij)sturing nodig. 3. Er is geen of in geringe mate sprake geweest van herstelacties.	1. Opgeleverde (tussen)resultaten voldeden ruimschoots aan de eisen/criteria. Alle (tussen)resultaten zijn opgeleverd. Opdrachtnemer acteert op een aanzienlijk hoger niveau dan verwacht mag worden op basis van de aanvraag en evt. nader overeengekomen acceptatiecriteria. 2. Opdrachtnemer is zelfsturend en stuurt opdrachtgever op de inhoud in positieve zin bij 3. Er is geen sprake geweest van herstelacties.	
				Cijfer 3	Cijfer 5	Cijfer 7	Cijfer 9
Planning en budget	Eisen en wensen zoals geformuleerd in de aanvraag van opdrachtgever. Offerte van opdrachtnemer. Nader overeengekomen aanpassingen in planning en budget. Geen overschrijding planning en budget.		1. Opdrachtnemer heeft opdracht niet binnen de planning <u>en</u> budget opgeleverd. 2. Opdrachtnemer heeft meerwerk/extra werk zonder toestemming van opdrachtgever uitgevoerd. Opdrachtgever voelde zich geconfronteerd en behoorlijk benadeeld.	1. Opdrachtnemer heeft opdracht niet binnen de planning <u>of</u> budget opgeleverd. 2. Opdrachtnemer is niet volledig helder geweest over meerwerk/extra werk of alternatieven. Opdrachtgever voelde zich geconfronteerd en enigszins benadeeld. Eventueel meerwerk/extra werk heeft opdrachtnemer uitgevoerd na toestemming opdrachtgever.	1. Opdrachtnemer heeft opdracht binnen de planning en budget opgeleverd. 2. Opdrachtnemer is helder geweest over meerwerk/extra werk, maar heeft opdrachtgever weinig ruimte voor alternatieven gegeven. Opdrachtgever voelde zich niet geconfronteerd en niet/enigszins benadeeld. Eventueel meerwerk/extra werk voert hij uit na toestemming opdrachtgever.	1. Opdrachtnemer heeft opdracht binnen de planning en budget opgeleverd en hierbij een voor opdrachtgever relevante besparing (in tijd of geld) behaald. 2. Opdrachtnemer heeft er alles aan gedaan om meerwerk/extra werk te voorkomen. Opdrachtnemer acteert hierbij als betrouwbare, proactief meedenkende partij die verschillende alternatieven voorlegt, waardoor opdrachtgever zich niet geconfronteerd of benadeeld voelt. Met toestemming van opdrachtgever voert hij ook eventueel meerwerk/extra werk uit.	
				Cijfer 3	Cijfer 5	Cijfer 7	Cijfer 9
Communicatie/afstemming (proces) en Kennisoverdracht	Communicatie en afstemming over voortgang werkzaamheden is tijdig, correct en relevant/buikbaar voor opdrachtgever. Nadere overeenkomst en wederzijdse werkafspraken over communicatie en overdracht van kennis/informatie. Gestructureerde vorm van vastleggen eigen werkresultaten, voor de opdracht relevante inzichten en het uiteindelijke overdrachtdossier, zodanig dat opdrachtgever deze informatie na overdracht zonder tussenkomst van opdrachtnemer kan hergebruiken voor vervolgfases en/of verificatie van eerder behaalde resultaten binnen de opdracht.		1. Opdrachtnemer heeft niet of nauwelijks tijdig, correct of volgens afspraken gecommuniceerd/afgestemd over voortgang van de opdracht c.q. tussenresultaten. Eventuele communicatie of afstemming was niet of nauwelijks relevant/buikbaar voor opdrachtgever. 2. Opdrachtnemer volgt geen of ondoordgrondelijke structuur bij het vastleggen van eigen werkresultaten, voor opdracht relevante inzichten en het uiteindelijke overdrachtdossier voor opdrachtgever. Er is naast de beloofde resultaten, geen of nauwelijks aanvullende bruikbare kennis/informatie overgedragen. Opdrachtgever kan de overgedragen resultaten en informatie niet zonder tussenkomst van opdrachtnemer hergebruiken of verifiëren.	1. Opdrachtnemer heeft in onvoldoende mate tijdig, correct en volgens afspraken gecommuniceerd/afgestemd over voortgang van de opdracht c.q. tussenresultaten. Eventuele communicatie of afstemming was beperkt relevant/buikbaar voor opdrachtgever. 2. Opdrachtnemer volgt een redelijk begrijpelijke structuur bij het vastleggen van eigen werkresultaten, voor opdracht relevante inzichten en het uiteindelijke overdrachtdossier voor opdrachtgever. Er is naast de beloofde resultaten, in beperkte mate aanvullende bruikbare kennis/informatie overgedragen. Opdrachtgever kan de overgedragen resultaten en informatie in beperkte mate, maar niet volledig zonder tussenkomst van opdrachtnemer hergebruiken of verifiëren.	1. Opdrachtnemer heeft in (nagenoeg) alle gevallen tijdig, correct en volgens afspraken gecommuniceerd/afgestemd over voortgang van de opdracht c.q. tussenresultaten. Eventuele communicatie of afstemming was voldoende relevant/buikbaar voor opdrachtgever. Opdrachtnemer stemt voldoende effectief af bij onvoorziene punten die van belang zijn voor goede uitvoering van opdracht. 2. Opdrachtnemer volgt een begrijpelijke structuur bij het vastleggen van eigen werkresultaten, voor opdracht relevante inzichten en het uiteindelijke overdrachtdossier voor opdrachtgever. Er is naast de beloofde resultaten, in voldoende mate aanvullende bruikbare kennis/informatie overgedragen. Opdrachtgever kan de overgedragen resultaten en informatie zonder tussenkomst van opdrachtnemer hergebruiken of verifiëren.	1. Opdrachtnemer heeft in alle gevallen tijdig, correct en volgens afspraken gecommuniceerd/afgestemd over voortgang van de opdracht c.q. tussenresultaten. Opdrachtnemer handelt hierbij proactief, speelt goed in op onvoorziene situaties en handelt op een aanzienlijk hoger niveau als verwacht mag worden op grond van de afspraken. Eventuele communicatie of afstemming was zeer relevant/buikbaar voor opdrachtgever. 2. Opdrachtnemer volgt een begrijpelijke structuur bij het vastleggen van eigen werkresultaten, voor opdracht relevante inzichten en het uiteindelijke overdrachtdossier voor opdrachtgever. Er is naast de beloofde resultaten, in zeer ruime en adequate mate aanvullende bruikbare kennis/informatie overgedragen. Opdrachtgever kan de overgedragen resultaten en informatie zonder tussenkomst van opdrachtnemer hergebruiken of verifiëren. De overgedragen kennis/informatie gaat verder dan op grond van afspraken nodig zou zijn en heeft een positief effect op de opdrachtgerelateerde doelstellingen van opdrachtgever.	
				Cijfer 3	Cijfer 5	Cijfer 7	Cijfer 9
Meerwaarde die opdrachtgever daadwerkelijk ervaart bij inzet Opdrachtnemer	Opdrachtnemer doet verbetervoorstellen (of brengt best practices in praktijk), welke een aantoonbaar positief effect hebben op opdrachtgerelateerde doelstellingen. Het moet gaan om positieve effecten die niet waren ingecalculeerd ten tijde van de aanvraag en offerte. Tijdig signaleren van risico's, problemen en mogelijke oplossingen die van nut zijn voor opdrachtgever.		1. Opdrachtnemer heeft geen verbetervoorstellen gedaan. 2. Opdrachtgever is verrast door het optreden van belangrijke risico's en/of uitvoeringsproblemen die tot competentie en/of verantwoordelijkheid van opdrachtnemer mogen worden gerekend. Opdrachtnemer heeft deze onvoldoende tijdig bij opdrachtgever gesignaleerd.	1. Opdrachtnemer heeft één of enkele verbetervoorstellen gedaan, welke echter geen tot nauwelijks positief effect hebben op opdrachtgerelateerde doelstellingen (op kwaliteit, prijs of doorlooptijd). De bijdragen hebben nauwelijks/geen meerwaarde op de oorspronkelijke opdracht/resultaten. 2. Opdrachtgever is verrast door het optreden van één of enkele risico's en/of uitvoeringsproblemen die tot competentie en/of verantwoordelijkheid van opdrachtnemer mogen worden gerekend. Opdrachtnemer heeft deze onvoldoende tijdig bij opdrachtgever gesignaleerd, maar uiteindelijk wel nuttige oplossingen aangedragen.	1. Opdrachtnemer heeft één of enkele verbetervoorstellen gedaan, welke in uitvoering zijn gebracht en een redelijk positief effect hebben op opdrachtgerelateerde doelstellingen (op kwaliteit, prijs of doorlooptijd). De bijdragen hebben een redelijke meerwaarde op de oorspronkelijke opdracht/resultaten. 2. Opdrachtnemer heeft risico's en/of uitvoeringsproblemen die tot zijn competentie en/of verantwoordelijkheid mogen worden gerekend tijdig bij opdrachtgever gesignaleerd, nuttige oplossingen aangedragen of opgepakt.	1. Opdrachtnemer heeft één of enkele verbetervoorstellen gedaan, welke in uitvoering zijn gebracht en een sterk positief effect hebben op opdrachtgerelateerde doelstellingen (op kwaliteit, prijs of doorlooptijd). De bijdragen hebben overduidelijke meerwaarde op de oorspronkelijke opdracht/resultaten. 2. Opdrachtnemer heeft ook tijdig risico's en/of uitvoeringsproblemen gesignaleerd die niet tot zijn competentiegebied en verantwoordelijkheid worden gerekend, maar die wel van wezenlijke invloed zijn geweest op het behalen van resultaten die overstijgend zijn aan het niveau van de opdracht.	
Rapportcijfer		0,0					
Ruimte voor nadere toelichting op de beoordeling							
9 t/m 9,9 = Zeer goed 8 t/m 8,9 = Goed 7 t/m 7,9 = Ruim voldoende 6 t/m 6,9 = Voldoende 5 t/m 5,9 = Onvoldoende 3 t/m 4,9 = Ruim onvoldoende 0 t/m 2,9: Wordt niet toegekend							

* Hierbij moet er sprake zijn van verwijtbare nalatigheid door opdrachtnemer