

Toetsplan

Datum	Versie 01.11.2021
Versie	1.0
Status	Definitief

Inhoud

1	Prestatiemonitoren 4
1.1	Waarom prestatie-monitoren 4
1.2	Uitgangspunten voor toetsing 4
1.3	Input voor de toetsing 4
1.4	Wat wordt er gemeten 4
1.5	Door wie wordt er gemeten? 4
2	Toelichting op de prestatie-monitoring 5
2.1	Werking van prestatie-monitoring 5
2.2	Beoordeling resultaatgebieden 5
2.2.1	Resultaatgebied 1: Kwaliteit Levering en Dienstverlening 5
2.2.2	Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Opdrachtgever 5
2.2.3	Beoordeling resultaatgebied 3: Managementinformatie en advies 8
3	Meetresultaten en gevolgen 9
1.1	Alles groen; samen verder bouwen 9
1.2	Eén of twee keer rood; extra inspanning vereist 9
1.3	Drie keer rood; directe verbetering vereist 9
1.4	Onvoldoende kwaliteit van dienstverlening en ontbinding 10

Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van levering en dienstverlening voor Motorkleding 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 Prestatiemonitoren

1.1 Waarom prestatimonitoren

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.

1.2 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 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.

1.3 Input voor de toetsing

- Het Beschrijvend Document;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- 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 er gemeten

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 eindgebruikers.

1.5 Door wie wordt er gemeten?

- 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 dragers van motorkleding en betrokken medewerkers waaronder inhoudelijk adviseur en contractmanager.

2 Toelichting op de prestatiemonitoring

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. De drie resultaatgebieden vormen de basis van prestatiemonitoring:

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit Levering en Dienstverlening (beleefde prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid Opdrachtgever (beleefde prestatie);
- Resultaatgebied 3: Managementinformatie en advies (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 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. Hieronder worden per KPI beschreven:

- a) de werkwijze,
- b) de norm waaraan opdrachtnemer dient te voldoen en
- c) de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan.

2.2 Beoordeling resultaatgebieden

2.2.1 Resultaatgebied 1: Kwaliteit Levering en Dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening wordt maximaal 1x per jaar getoetst door het uitvoeren van een enquête onder de dragers van motorkleding. De volgende onderdelen worden (minimaal) uitgevraagd:

1. Tevredenheid motorjas/broek
2. Tevredenheid overige artikelen
3. Tevredenheid serviceniveau

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de gemiddelde score minimaal een 6 is.

2.2.2 Beoordeling resultaatgebied 2: 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) betrokken medewerkers van Opdrachtgever. Hierbij wordt gewerkt met vaste vragen en antwoordmogelijkheden.

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

De voortgangsrapportage bevat minimaal 3 vragen, welke gaan over de volgende onderwerpen:

- a) Samenwerking;
- b) Werkrelatie;
- c) Kwaliteit dienstverlening;

Per vraag kent men 4 antwoordmogelijkheden te weten: a, b, c of d. In onderstaande tabel 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 Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de gemiddelde score in jaar 1 minimaal een 6 is. In de daar opvolgende jaren geldt een gemiddelde score van minimaal een 7.

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 geleid.

- 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.

2.2.3

Beoordeling resultaatgebied 3: Managementinformatie 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.

De Norm

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

3 Meetresultaten en gevolgen

De in het vorige hoofdstuk toegelichte prestatie-indicatoren beschrijven het niveau van dienstverlening waaraan de dienstverlening van Opdrachtnemer tenminste moet voldoen. Aangezien het voldoen aan de in de KPI's opgenomen normen niet vrijblijvend is zijn er consequenties voor Opdrachtnemer wanneer niet aan deze norm wordt voldaan. Wat deze consequenties zijn is enerzijds afhankelijk van het aantal KPI's waar door Opdrachtnemer niet aan de gestelde norm wordt voldaan, en anderzijds is dit afhankelijk van de periode waarin dit niet voldoen voortduurt.

De volgende situaties kunnen zich voordoen.

1.1 Alles groen; samen verder bouwen

De dienstverlening van Opdrachtnemer is voor de diverse prestatie indicatoren voldoende tot uitstekend te noemen. Gedurende het jaarlijks overleg op Raamovereenkomst niveau wordt stilgestaan bij de prestatie indicatoren waar de Opdrachtnemer bijzonder sterk op gescoord heeft en gezamenlijk wordt stilgestaan bij de maatregelen en activiteiten die tot dit succes hebben geleid. Daarnaast wordt stilgestaan bij de prestatie-indicatoren waar de Opdrachtnemer net voldoende op scoort en in overleg wordt gekeken hoe deze resultaatgebieden naar een hoger plan getild kunnen worden.

1.2 Eén of twee keer rood; extra inspanning vereist

De dienstverlening van Opdrachtnemer is voor de meeste prestatie indicatoren voldoende tot uitstekend te noemen, bij één of twee prestatie indicatoren wordt de gestelde norm echter niet gehaald. Gedurende het jaarlijks overleg op Raamovereenkomst niveau wordt uitgebreid stilgestaan bij de prestatie indicator(en) waar de Opdrachtnemer de gestelde norm niet heeft gehaald. Gezamenlijk wordt stilgestaan bij de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer) en er worden afspraken gemaakt over de datum waarop Opdrachtnemer weer aan de norm voldoet en de acties die hiertoe ondernomen gaan worden.

1.3 Drie keer rood; directe verbetering vereist

Indien de dienstverlening van Opdrachtnemer op twee of meer prestatie indicatoren onvoldoende scoort is de Opdrachtnemer in een kritieke fase aanbeland.

Zodra 1 van beide partijen vast heeft gesteld dat er twee of meer prestatie indicatoren op rood staan zal het bespreken van de KPI's en de overall performance van de leverancier niet worden uitgesteld tot het jaarlijks overleg op Raamovereenkomst niveau maar wordt op zo kort mogelijke termijn een overleg ingepland tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Gezamenlijk wordt stilgestaan bij de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer) en er worden afspraken gemaakt over de datum waarop Opdrachtnemer weer aan de norm voldoet en de acties die hiertoe ondernomen gaan worden.

Vervolgens wordt de voortgang hiervan in een periodiek overleg gemonitord. De frequentie van dit overleg wordt bepaald door Opdrachtgever en is afhankelijk van de onderliggende prestatie indicatoren die bijzondere aandacht behoeven.

1.4 Onvoldoende kwaliteit van dienstverlening en ontbinding

Indien door Opdrachtnemer gedurende twee opeenvolgende meetmomenten op minimaal twee van de prestatie-indicatoren het gewenste output niveau niet behaald is, is Opdrachtgever gerechtigd om de Raamovereenkomst met deze partij per direct te ontbinden, zonder dat hiervoor een verdere ingebrekestelling is vereist.

Opdrachtgever zal geen gebruik maken van dit recht indien Opdrachtnemer in de tussenliggende periode wel significante verbeteringen heeft laten zien, maar gedurende deze periode onvoldoende mogelijkheden heeft gehad om het gewenste output niveau te behalen.

Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	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>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
Kwaliteit levering en dienstverlening		Tevredenheid over kwaliteit van levering en dienstverlening	Jaarlijkse enquête gebruikers motorkleding	Rapportage	6	Opdracht-gever	Jaarlijks
Tevredenheid Opdrachtgever	Voortgangs-rapportage	Ervaren kwaliteit over afgenomen Dienstverlening voldoet aan de Norm.	Digitale Voortgangs-rapportage	Voortgangs-rapportage	6 - 7	Opdracht-gever	Jaarlijks
Management informatie en advies	Managementrapportage	Managementinformatie is correct en wordt overeenkomstig afspraken en tijdig geleverd in het gevraagde format	Check op tijdige levering door contract-manager Opdrachtgever	Rapportage in Excel format	Voldoende	Opdracht-nemer	Jaarlijks binnen 2 weken voor tactisch overleg

Tabel 1: KPI scorecard aanvangssituatie contract