



Bijlage 8

Toetsplan behorende bij de aanbesteding Broker voor inhuur overige externe medewerkers niet-ICT (IUC21-690)

Versie 1.0

INHOUD

INLEIDING.....	3
1 KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	5
1.1 KPI 1: Geen aanbod (no bid)	5
1.1.1 Werking	5
1.1.2 Normering	5
1.2 KPI 2: hoogte van uurtarief (doelstellingspercentage).....	5
1.2.1 Normering	6
1.3 KPI 3: Kwaliteit medewerkers	6
1.3.1 Werking	6
1.3.2 Normering ingehuurd medewerkers per leverancier	7
1.4 KPI 4: Tevredenheid Opdrachtgever	7
1.4.1 Werking	7
1.4.2 Normering	8
1.5 KPI 5: Aanleveren en kwaliteit managementrapportage	8
1.5.1 Werking	8
1.5.2 Normering	9
1.6 KPI-scorecard	10
2 OVERLEGSTRUCTUREN EN GEWENSTE FREQUENTIES.....	12
BIJLAGE 1	13
Toetsingsplan rapportages per kwartaal	13

INLEIDING

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor de Raamovereenkomst gaat vaststellen.

Waarom prestatieketen

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor de Opdrachtgever als voor de Opdrachtnemer vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de dienstverlening wordt gemonitord en getoetst. Door op deze manier op de Raamovereenkomst te sturen kan er een langdurige leveranciersrelatie opgebouwd worden.

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 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. Hierbij is de toetsing niet vrijblijvend. De terugkoppeling ervan vindt plaats via reguliere voortgangsgesprekken op tactisch/strategisch niveau. Indien nodig, resulteert dit in afspraken over bijsturing. Ook kan herhaaldelijk scoren onder de normen op de KPI's zonder enige verbetering, van invloed zijn op de beslissing van Opdrachtgever om de Raamovereenkomst al of niet te verlengen of zelfs te ontbinden. 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.

Indien Opdrachtnemer een onvoldoende scoort op KPI's, wordt een verbeterplan aangeleverd conform Bijlage 1 Specificatie van de Opdracht. De rapportageverplichting t.a.v. de opvolging en voortgang maakt onderdeel uit van het verbeterplan. Partijen maken na definitieve gunning hierover verdere afspraken. Indien blijkt dat de Opdrachtgever nog twee keer onvoldoende scoort op de desbetreffende KPI kan de Opdrachtgever ontbinding overwegen.

Rapportages

Opdrachtnemer levert binnen 1 maand na definitieve gunning, een sjabloon aan zoals Opdrachtnemer wenst te rapporteren per drie maanden. De rapportages van Opdrachtnemer bevatten minimaal (in elk geval) de informatie zoals is gevraagd door Opdrachtgever in bijlage 1 van dit document. Tijdens implementatie stemmen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever nader af over in managementrapportage toe te voegen draaitabellen waarin totalen per dienst en afnemers worden gepresenteerd. Tijdens de implementatie wordt in overleg met de Opdrachtgever het definitieve format van de rapportage vastgesteld.

Social Return rapportages worden nader uitgewerkt conform de gestelde eisen van Opdrachtgever. Na definitieve gunning maken partijen afspraken over welke rapportages op

dat gebied benodigd zijn inclusief de rapportage frequentie.

Voor de input van het document worden de volgende documenten gebruikt:

- Het Beschrijvend document, de Bijlagen bij het Beschrijvend document en de Nota('s) van Inlichtingen;
- de KPI-scorecard (zie § 1.6) waarin onder andere de prestatie-indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen. Indien nodig, wordt de prestatiemeting door Opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld in samenwerking met de Opdrachtnemer.

1 KRITISCHE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Iedere KPI staat aan de hand van de volgende deelparagrafen beschreven:

- De *werking* van prestatie monitoring;
- De *normering* waaraan Opdrachtnemer minimaal moet voldoen.

Samenvattend is in paragraaf 1.6 de KPI-scorecard opgenomen.

1.1 KPI 1: Geen aanbod (no bid)

1.1.1 *Werking*

KPI 1 betreft de kwantitatieve reactie op de Nadere offerteaanvragen; de minimale respons op Nadere offerteaanvragen.

Als Opdrachtnemer geen geschikte kandidaten kan leveren op de Nadere offerteaanvraag dan geeft de Opdrachtnemer een 'no bid' verklaring. Deze KPI meet welk deel van het totaal aantal aanvragen een 'no bid' heeft gekregen.

1.1.2 *Normering*

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als op minimaal 95% van het aantal Nadere offerteaanvragen een passende Nadere offerte volgt. Oftewel in maximaal 5% van de Nadere offerteaanvragen volgt een 'no bid'.

1.2 KPI 2: hoogte van uurtarief (doelstellingspercentage)

KPI 2 betreft de hoogte van het gemiddelde tarief in relatie tot de ingehuurde functies en schalen op basis van de opgegeven doelstellingspercentages. Deze doelstellingspercentages zijn door de Opdrachtnemer gedeeld met de Opdrachtgever door middel van bijlage D Prijzenblad.

De door Inschrijver aangeboden doelstellingspercentages per doelgroep worden opgenomen in de KPI-rapportage en jaarlijks middels een resultaatmeting getoetst. De resultaatmeter wordt uitgevoerd op basis van de door Inschrijver aangeleverde en door Opdrachtgever gevalideerde data op een nader te bepalen moment in het vierde kwartaal. De data dient aangeleverd te worden middels een datasheet welke gedeeld gaat worden na gunning.

Voorbeeld berekening:

Bedrijfsvoering	voorbeeld
Gerealiseerde gewogen gemiddeld inhuurtarief exclusief broker-opslag	€ 65,00
Schaal	9
Maximale eindtarief van de doelgroep	€ 72,00
Doelstellingspercentage	-5%
Te realiseren inhuurtarief	€ 68,40
Resultaat kpi	

Bedrijfsvoering	voorbeeld
Gerealiseerde gewogen gemiddeld inhuurtarief exclusief broker-opslag	€ 70,00
Schaal	9
Maximale eindtarief van de doelgroep	€ 72,00
Doelstellingspercentage	-5%
Te realiseren inhuurtarief	€ 68,40
Resultaat kpi	

1.2.1 Normering

Het gemiddelde dient in 100% van de gevallen binnen de vooraf bepaalde doelstellingspercentages te vallen.

1.3 KPI 3: Kwaliteit medewerkers

1.3.1 Werking

Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidonderzoeken (KTO's) onder de inhurende managers van de Opdrachtgever uitgevoerd.

Deze KTO's dienen twee keer per jaar te worden uitgevoerd tenzij anders overeengekomen. De KTO's worden uitgezet bij de inhurende managers van de Opdrachtgever waar in het voorliggende kwartaal ingehuurde medewerkers zijn aangeboden. De inhurende managers vullen de KTO's in op basis van hun ervaring.

In de KTO's worden drie vragen opgenomen. In geval van doorontwikkeling van de prestatiemeting kunnen deze vragen worden aangepast of aangevuld. Initieel worden de drie volgende vragen opgenomen:

1. Hoe beoordeelt u de mate waarin de medewerker geschiktheid is voor de werkzaamheden? Geef een rapportcijfer.

2. Hoe beoordeelt u de mate waarin de medewerker samenwerkt in een team? Geef een rapportcijfer.
3. Hoe beoordeelt u de mate waarin de medewerker bijdraagt aan het ingezette doel? Geef een rapportcijfer.

De score hier wordt uitgedrukt op een vijfpunts schaal zie tabel 1 scoretabel t.b.v. kwaliteit.

Tabel 1: Scoretabel t.b.v. kwaliteit

Score	Betekenis	Toelichting
2	Slecht	Slecht, sluit (in zijn geheel) niet aan bij de gevraagde prestatie.
4	Onvoldoende	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de gevraagde prestatie.
6	Voldoende	Voldoende, past bij gevraagde prestatie, maar biedt geen meerwaarde.
8	Goed	Goed, sluit goed aan bij gevraagde prestatie.
10	Uitstekend	Uitstekend, sluit volledig aan bij gevraagde prestatie en biedt duidelijk meerwaarde voor de Opdrachtnemer.

1.3.2 Normering ingehuurde medewerkers per leverancier

De norm voor de scores ingevuld door de inhurende manager is gemiddeld minimaal een **7,5**. Indien blijkt dat de norm niet behaald wordt, voegt de Opdrachtnemer een verbeterplan toe aan de managementrapportage. Hierin beschrijft de Opdrachtgever welke maatregelen hij treft om ervoor te zorgen dat hij alsnog aan de norm zal gaan voldoen.

1.4 KPI 4: Tevredenheid Opdrachtgever

1.4.1 Werking

Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidonderzoeken (KTO's) onder de volgende betrokken uitgevoerd: medewerkers van de Servicedesk inhuur, Teamleider Servicedesk inhuur, de Contractmanager en de Demandmanager.

Deze KTO's dienen twee keer per jaar te worden uitgevoerd tenzij anders overeengekomen. De KTO's worden uitgezet bij de inhurende managers van de Opdrachtgever waar in het voor liggende kwartaal medewerkers zijn aangeboden de inhurende managers vullen de KTO's in op basis van hun ervaring.

In de KTO's worden vijf vragen opgenomen. In geval van doorontwikkeling van de prestatiemeting kunnen deze vragen worden aangepast of aangevuld. Initieel worden de vijf volgende vragen opgenomen:

1. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de geleverde diensten door Opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het contact met en de communicatie door Opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.
3. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de professionaliteit/kennis van Opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.
4. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het oplossend vermogen van Opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.
5. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de afhandeling van de klachten door Opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.

Tabel 2: Scoretabel t.b.v. kwaliteit

Score	Betekenis	Toelichting
2	Slecht	Slecht, sluit (in zijn geheel) niet aan bij de gevraagde prestatie.
4	Onvoldoende	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de gevraagde prestatie.
6	Voldoende	Voldoende, past bij gevraagde prestatie, maar biedt geen meerwaarde.
8	Goed	Goed, sluit goed aan bij gevraagde prestatie.
10	Uitstekend	Uitstekend, sluit volledig aan bij gevraagde prestatie en biedt duidelijk meerwaarde voor de Opdrachtnemer.

De resultaten van de KTO's worden tezamen met de managementrapportage een week na het beëindigen van het kwartaal naar het contractmanagement van de Opdrachtgever gestuurd. De resultaten van de managementrapportage en het KTO worden ieder half jaar in het kwartaal overleg besproken.

1.4.2 Normering

De norm voor de scores ingevuld door de inhurende manager is gemiddeld minimaal een **7,5**. Indien blijkt dat de norm niet behaald wordt, voegt de Opdrachtnemer een verbeterplan toe aan de managementrapportage. Hierin beschrijft de Opdrachtgever welke maatregelen hij treft om ervoor te zorgen dat hij alsnog aan de norm zal gaan voldoen.

1.5 KPI 5: Aanleveren en kwaliteit managementrapportage

1.5.1 Werking

Deze KPI betreft de driemaandelijke managementrapportage en moet aan de volgende

voorwaarden voldoen:

- De managementrapportage wordt binnen 1 maand na afloop van de betreffende periode (kwartaal) digitaal (in Excel-format) aangeleverd bij de contractmanager van de Opdrachtgever.
- De managementrapportage bevat minimaal de gevraagde informatie om inzicht te geven in de KPI's en de informatie zoals beschreven in bijlage 1 van dit Toetsplan.
- De managementrapportage is correct, volledig, en eenvoudig interpreteerbaar.
- De informatie dient per maand te worden uitgesplitst.
- De managementrapportage is incrementeel ingericht. Ofwel de set data van de voorgaande maanden blijft onderdeel van de rapportage.

1.5.2 Normering

In 100% van de gevallen voldoet de driemaandelijke managementrapportage volledig aan de vijf gestelde voorwaarden.

1.6 KPI-scorecard

Tabel 3: KPI Scorecard Raamovereenkomst Broker voor inhuur overige externe medewerkers niet-ICT

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
Kwaliteit dienstverlening en Managementinformatie	Detail invulling van het resultaatgebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Norm vaststelling	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de data?	Hoe vaak gemeten?
KPI 1 Geen aanbod (no bid)	Management-rapportages	Het percentage waarop geen CV is aangeboden.	Managementrapportage in Excel format.	Maximaal 5%	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen één maand na aflopen periode
KPI 2 hoogte van uurtarief (doelstellingspercentage)	Prijzenblad	Hoogte van het gemiddelde tarief in relatie tot de ingehuurde functies en schalen op basis van de opgegeven doelstellingspercentages	Managementrapportage in Excel format.	100% Conform doelstellingspercentage	Opdrachtnemer	Jaarlijks
KPI 3 Kwaliteit medewerkers	Klanttevredenheids-onderzoeken	Ervaren kwaliteit van de dienstverlening, houding en gedrag van de ingehuurde medewerker, bijdragen aan doel	Vragenlijst ingevuld door de inhurende Manager in Excel format.	Ten minste 7,5 gemiddeld	Opdrachtgever op initiatief van de Opdrachtnemer	Half jaar binnen 1 maand na afloop periode

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
KPI 4 Tevredenheid Opdrachtgever	Klanttevredenheids-onderzoeken	Ervaren kwaliteit van de geleverde diensten, contact en de communicatie, professionaliteit en kennis, oplossend vermogen en de klachtafhandeling.	Vragenlijst ingevuld door de medewerkers van de Servicedesk inhuur, Teamleider Servicedesk inhuur, de Contractmanager en de Demandmanager in Excel format.	Ten minste 7,5 gemiddeld	Opdrachtgever op initiatief van de Opdrachtnemer	Half jaar binnen 1 maand na afloop periode
KPI 5 Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage	Management-rapportages	- De managementrapportage wordt binnen 1 maand na afloop van de betreffende periode (kwartaal) digitaal (in Excel-format) aangeleverd bij het contractmanager van de Opdrachtgever - De managementrapportage bevat minimaal de gevraagde informatie zoals beschreven in bijlage 1 van dit Toetsplan. - De managementrapportage is correct, volledig, en eenvoudig interpreteerbaar. - De informatie dient per maand te worden uitgesplitst. - De managementrapportage is incrementeel ingericht. Ofwel de set data van de voorgaande maanden blijft onderdeel van de rapportage.	Managementrapportage in Excel format.	Voldoet 100% aan de voorwaarden	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen één maand na aflopen periode

2 OVERLEGSTRUCTUREN EN GEWENSTE FREQUENTIES

Tabel 4: overlegstructuren en gewenste frequentie

NIVEAU OVERLEG	ONDERWERPEN AGENDA	DEELNAME OPDRACHTGEVER	DEELNAME OPDRACHTNEMER	FREQUENTIE	CONTACTGEGEVENS
<u>Operationeel Overleg</u> Servicedesk Inhuur en eventueel inhurende manager Verslaglegging door Opdrachtnemer	- Vaststellen overlegfrequentie - Dagelijkse operatie - Operationele ontwikkelingen - Facturen / facturatieproces - Projecten - Aanspreekpunt Afnemer / Opdrachtnemer	- Operationeel gebruiker - Contractmanager - Teamleider Servicedesk inhuur - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	- Operationeel gebruiker - Accountmanager - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	Op verzoek van Opdrachtgever en in overleg met Opdrachtnemer	Afstemmen en vastleggen namen en details tijdens implementatie in de periode van 01 juni 2023 t/m 30 juni 2023.
<u>Evaluatieoverleg</u> Verslaglegging door Opdrachtnemer	- Implementatie(voortgang) - Driemaandelijkse Managementrapportage - Knelpunten & verbeterpunten operatie - Kwaliteit dienstverlening (KTO) - Escalatie operationeel	- Contractmanager - Teamleider Servicedesk inhuur - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	- Accountmanager - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	4 keer per jaar	Afstemmen en vastleggen namen en details tijdens implementatie in de periode van 01 juni 2023 t/m 30 juni 2023.

BIJLAGE 1

Toetsingsplan rapportages per kwartaal

In de kwartaalrapportages dienen de volgende informatievelden (gespecificeerd per maand) minimaal worden opgenomen:

- 1) Inhurende directie;
- 2) Naam inhurende afdeling;
- 3) Naam inhurende manager;
- 4) Naam contactpersoon offerteaanvraag (namens de inhurende manager);
- 5) Datum en tijdstip aanleveren van aanvraag cv's;
- 6) Datum oplevering cv's;
- 7) Functiegroep;
- 8) Functietitel;
- 9) Uren per week;
- 10) Tarief dienst;
- 11) Opslag per uur excl. btw;
- 12) Totaal bedrag opdracht (YTD);
- 13) Totaal uren volgens Nadere Overeenkomst (inzetcontract);
- 14) Datum aanvang inhuur;
- 15) Datum beëindiging inhuur;
- 16) Voortijdige beëindiging inhuur;
- 17) Reden voortijdige beëindiging inhuur;
- 18) Binnen of buiten termijn ja/nee uiteindelijke oplevering;
- 19) Toelichting indien buiten termijn;
- 20) CV aangeboden;
- 21) CV geaccepteerd;
- 22) CV afgekeurd;
- 23) Elektronisch bestelnummer (van de Opdrachtgever indien geplaatst);
- 24) Opmerkingen (algemeen commentaarveld).