

## **Bijlage 10 Toetsplan**

*Sourcing en levering van Inhuurprofessionals inclusief brokerdienstverlening ten behoeve van Rijkswaterstaat.*

|        |            |
|--------|------------|
| Datum  | 19-04-2023 |
| 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? 5

### **2            Toelichting op de prestatie-monitoring 6**

- 2.1        Werking van prestatie-monitoring 6
- 2.2        Beoordeling resultaatgebieden 6
  - 2.2.1      Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening 6
  - 2.2.2      Beoordeling resultaatgebied 2: Financiële aspecten 7
  - 2.2.3      Beoordeling resultaatgebied 3: Tevredenheid Dienstverlening 8
  - 2.2.4      Beoordeling resultaatgebied 4: Management informatie en advies 10
  - 2.2.5      Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 11

## Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van Dienstverlening voor Sourcing en levering van Inhuurprofessionals inclusief brokerdienstverlening ten behoeve van Rijkswaterstaat 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 kwaliteitsmanagementsysteem of gelijkwaardig.
- Er wordt in hoofdzaak getoetst of Opdrachtnemer werkt volgens dit kwaliteitsmanagementsysteem. 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 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

## 1.4 Wat wordt er gemeten?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee aspecten met bijbehorende meetmethode:

### 1. De gemeten prestatie

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen. Meetinstrumenten:

- Systematiek prestatie monitoring, zoals beschreven in hoofdstuk 2.
- Optioneel: een audit door een onafhankelijke gecertificeerde auditinstelling.

### 2. De beleefde prestatie

Dit betreft de door Opdrachtgever ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrument:

- Periodieke enquête ingevuld door een vaste groep functionarissen, bestaande uit de contractmanager en inhoudelijk adviseur van Opdrachtgever en een vertegenwoordiging van de NOK-houders; Periodieke enquête ingevuld door de derden (leveranciers / ZZP'ers).

## **1.5 Door wie wordt er gemeten?**

- Opdrachtnemer.  
Opdrachtgever gaat er, op basis van de voor dit contract gestelde eisen, vanuit dat Opdrachtnemer werkt met een kwaliteitsmanagementsysteem. Dit houdt in, dat Opdrachtnemer haar eigen resultaten meet en expliciet maakt, zodat met managementinformatie kan worden aangetoond, dat door toepassing van het kwaliteitsmanagementsysteem 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 een aantal betrokkenen bij het contract (te denken valt dan aan de contractmanager, de inhoudelijk adviseur en een vertegenwoordiging van NOK-houders). Het resultaat wordt besproken in de periodieke evaluatiegesprekken.
- Onafhankelijke auditinstantie.  
Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verplichten tot het laten uitvoeren van een audit door een onafhankelijke auditinstantie.  
De aanleiding hiervoor kan zijn in situaties dat uit gemeten prestaties blijkt dat Opdrachtnemer ondermaats presteert ondanks voorgenomen verbetermaatregelen. Ook in situaties waarin Opdrachtgever signalen ontvangt over dreigende financiële risico's in de uitvoering van Nadere opdrachten kan reden zijn voor Opdrachtgever tot het laten uitvoeren van een onafhankelijke audit. De uitkomsten van deze uitgevoerde audits zijn bindend.

## 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. Vijf resultaatgebieden vormen de basis van prestatiemonitoring:

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Financiële aspecten (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 3: Tevredenheid Dienstverlening (beleefde prestatie);
- Resultaatgebied 4: Managementinformatie en advies (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 5: Maatschappelijk verantwoord ondernemen (gemeten prestatie).

Een resultaatgebied bestaat uit één 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 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 de Raamovereenkomst 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 *Beoordeling resultaatgebied 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, of eventueel bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke controle in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied 1 kent 1 KPI:

- Opleveringsquotum

### KPI Opleveringsquotum

- Opdrachtnemer garandeert dat ieder kwartaal de KPI opleveringsquotum van 98% wordt behaald. De KPI 'Opleveringsquotum' geeft de verhouding weer tussen a) het aantal keer dat Opdrachtnemer (zonder herkansing) tijdig, voldoende geschikte Inhuurprofessionals heeft aangeboden en b) het aantal Aanvragen;
- Met 'tijdig' wordt bedoeld: binnen de overeengekomen opleveringstermijn;
- Met "geschikt" wordt bedoeld: kandidaten zijn beschikbaar en voldoen aan het uitgevraagde profiel met eisen en competenties.
- De KPI 'Opleveringsquotum' wordt ieder kwartaal door Opdrachtnemer berekend.
- Opdrachtnemer levert ieder kwartaal een rapportage met daarin de behaalde resultaten, zoals beschreven in Eis CM9 uit het Beschrijvend document;
- Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:
  - Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken een plan van aanpak ter verbetering op te leveren binnen een termijn van één maand;
  - Wanneer twee kwartalen achter elkaar de vastgestelde norm niet behaald wordt, kan Opdrachtgever ervoor kiezen om Opdrachtnemer voor de periode van één maand niet mee te laten dingen bij nieuwe Aanvragen;
  - Wanneer Opdrachtgever binnen drie kwartalen geen duidelijke verbetering constateert bij Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever ervoor kiezen de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden.

#### De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI Opleveringsquotum, wanneer zij een opleveringsquotum van 98% behaalt.

### 2.2.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Financiële aspecten

Aan Opdrachtnemer zijn eisen gesteld op het gebied van financiële verantwoording en facturatie. Het doel hiervan is de administratieve afhandeling rond dit proces zo efficiënt en transparant mogelijk te laten verlopen en zorg te dragen voor fair pay voor zowel de Opdrachtnemer als de ingehuurde derden.

Resultaatgebied 2 kent 2 KPI's:

- Naleving Contractdoeltarieven
- Neveninkomsten

#### KPI Naleving Contractdoeltarieven

- De KPI is dat bij 100% van de Nadere Overeenkomsten het Contractdoeltarief niet wordt overschreden.
- Nadere overeenkomsten die voor deze KPI niet meetellen, zijn Nadere overeenkomsten waarover conform eis P4 bij het uitzetten van de Aanvraag andere afspraken zijn gemaakt tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, i.v.m. specifieke marktomstandigheden betreffende die Aanvraag;
- De KPI Naleving **Contractdoeltarieven** wordt iedere zes maanden door Opdrachtgever berekend, door van alle (in de desbetreffende periode)

afgesloten Nadere overeenkomsten het gehanteerde Inhuurtarief met aftrek van de maximum Opslag te toetsten aan het actuele Contractdoeltarief per Nadere overeenkomst.

- Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:
  - Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken een plan van aanpak ter verbetering op te leveren, binnen een termijn van één maand;
  - Wanneer twee meetperiodes achter elkaar de vastgestelde norm niet behaald wordt, kan Opdrachtgever ervoor kiezen om Opdrachtnemer voor de periode van drie maanden niet mee te laten dingen bij nieuwe Aanvragen;
  - Wanneer Opdrachtgever geen duidelijke verbetering constateert na drie meetperiodes, kan Opdrachtgever ervoor kiezen de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden.

#### **De Norm**

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI Naleving Contractdoeltarieven, wanneer hij in de betreffende meetperiode voor de door hem ingevulde offerteaanvragen, binnen de door hem in de inschrijving aangegeven Contractdoeltarieven blijft.

#### **KPI Neveninkomsten**

- Conform het gestelde in Eisen AN7, AN8 en F4 dient Opdrachtnemer voor 100% het volledige Inhuurtarief minus de Opslag, tijdig en correct te betalen aan Toeleverancier. Het is Opdrachtnemer onder de Raamovereenkomst niet toegestaan om uit het netwerk van (potentiële) Derden, aanvullende (neven-) inkomsten te generen, tenzij Opdrachtgever en Opdrachtnemer vooraf en schriftelijk anders overeenkomen.
- Bij klachten of het vermoeden dat Opdrachtnemer in strijd handelt met deze eis (KPI), zal een onderzoek plaatsvinden waarbij Opdrachtnemer Opdrachtgever volledige inzage geeft in alle betalingen aan de desbetreffende Toeleverancier.
- Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:
  - Opdrachtgever kan Opdrachtnemer conform Eis AN9 een boete opleggen;
  - Wanneer Opdrachtgever voor een tweede keer vaststelt dat Opdrachtgever niet voldoet aan de gestelde KPI, kan Opdrachtgever ervoor kiezen de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden.

#### **De Norm**

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI Neveninkomsten, wanneer hij onder de Raamovereenkomst voor 100% het volledige Inhuurtarief minus de Opslag betaalt aan Toeleverancier en geen neveninkomsten heeft.

2.2.3

Resultaatgebied 3 kent 2 KPI's:

- Tevredenheid Opdrachtgever
- Tevredenheid Toeleveranciers (incl zzp'ers)

### KPI 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. Deze klantbeleving wordt periodiek beoordeeld door invulling van een enquête door de NOK-houders (aanvragers/budgethouders) van Opdrachtgever, aanspreekpunten bij het inhuurloket van Opdrachtgever en de inhoudelijk adviseur van Opdrachtgever. Hierbij wordt gewerkt met vaste vragen en antwoordmogelijkheden.

De ingevulde enquête geeft een score over de beleefde prestatie op houding en gedrag van Opdrachtnemer. Daarnaast worden relevante opmerkingen uit de enquête opgenomen in een rapport. De enquête wordt minimaal elk jaar en maximaal elk halfjaar ingevuld. Opdrachtgever stimuleert zijn eigen personeel om deze enquêtes in te vullen.

De enquête bevat vragen, welke kunnen gaan over de volgende onderwerpen (niet uitputtend):

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

Tijdens de implementatie wordt door Opdrachtgever, in samenspraak met Opdrachtnemers een definitieve vragenlijst voor deze enquête vastgesteld. Deze is voor beide Opdrachtnemers gelijk. Deze vragenlijst kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aangepast worden, indien er ontwikkelingen zijn die Opdrachtgever graag opgenomen wil hebben in de enquête.

Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:

- Wanneer voor deze KPI de norm niet gehaald wordt, volgt er een gesprek over te nemen verbetermaatregelen en aandachtspunten die uit de enquête naar voren komen, tussen de contractmanager en inhoudelijk adviseur vanuit Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- Opdrachtnemer stelt binnen één maand na dit gesprek een herstelplan op;
- Wanneer dit herstelplan niet het gewenste resultaat oplevert, kan Opdrachtgever ervoor kiezen om Opdrachtnemer voor de periode van één maand niet mee te laten dingen bij nieuwe offerte uitvragen;
- Wanneer Opdrachtgever binnen zes maanden geen duidelijke verbetering constateert bij Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever ervoor kiezen de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden.

#### De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI tevredenheid Opdrachtgever als de gemiddelde score na het eerste jaar minimaal een 6,5 en vanaf het tweede jaar minimaal een 7,5 is.

### KPI Tevredenheid Toeleveranciers (incl. zzp'ers)

- Opdrachtnemer voert onder met betrekking tot deze Raamovereenkomst gecontracteerde derden een tevredenheidsonderzoek uit, na contractering en vervolgens periodiek. De termijn waarop dit tevredenheidsonderzoek vervolgens

wordt uitgevoerd, wordt tijdens de implementatie afgestemd tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

- Inhoud/vragenlijst van dit tevredenheidsonderzoek wordt tijdens de implementatie door Opdrachtnemer voorgesteld en bij tevredenheid door Opdrachtgever vastgesteld. Onderzoeksgebieden zijn communicatie, houding en gedrag, betalingsgedrag. Opvolging vragen en/of klachten.
- Resultaten van de uitkomst, voorzien van een rapport omtrent relevante aandachtspunten/opmerkingen die in de enquête genoemd worden, worden ieder kwartaal door Opdrachtnemer gedeeld met Opdrachtgever.
- Consequenties voor het niet behalen van de vastgestelde norm zijn als volgt:
  - Wanneer voor deze KPI de norm niet gehaald wordt, volgt er een gesprek over te nemen verbetermaatregelen en aandachtspunten die uit de enquête naar voren komen, tussen de contractmanager en inhoudelijk adviseur vanuit Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
  - Opdrachtnemer stelt binnen één maand na dit gesprek een herstelplan op;
  - Wanneer dit herstelplan niet het gewenste resultaat oplevert, kan Opdrachtgever ervoor kiezen om Opdrachtnemer voor de periode van één maand niet mee te laten dingen bij nieuwe offerte uitvragen;
  - Wanneer Opdrachtgever binnen zes maanden geen duidelijke verbetering constateert bij Opdrachtnemer, kan Opdrachtgever ervoor kiezen de Raamovereenkomst met Opdrachtnemer te ontbinden.

#### **De Norm**

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor de KPI Tevredenheid Toeleveranciers (incl. zzp'ers), als de gemiddelde score na het eerste jaar minimaal een 6,5 en vanaf het tweede jaar minimaal een 7,5 is.

#### **2.2.4**

##### *Beoordeling resultaatgebied 4: Management informatie en advies*

Dit resultaatgebied betreft het beheer en de levering van managementinformatie en een periodiek advies door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

Resultaatgebied 4 kent 1 KPI:

- KPI Managementinformatie

#### **KPI Managementinformatie**

Opdrachtnemer levert eenvoudig te interpreteren standaard- en maatwerkrapportages, waarmee wordt voldaan aan de eisen CM6 t/m CM10 uit het Beschrijvend document.

#### **De Norm**

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

### 2.2.5 *Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen*

Dit resultaatgebied betreft het voldoen aan de eisen die gesteld zijn op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, in dit geval betreft dat met name Social Return inzet.

Resultaatgebied 5 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen kent 3 KPI's:

1. Geleverde Inzet Social Return
2. Plan van Aanpak – Inzet Social Return
3. Rapportage - Inzet Social Return

Toelichting KPI's Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen:

- Opdrachtnemer levert de gevraagde inzet op het onderwerp Social Return middels Maatwerk met behulp van Groeituin Social Return, waarmee wordt voldaan aan Eisen M1 t/m M10 uit het Beschrijvend document. Hij levert dit op basis van de in het Plan Van Aanpak afgesproken inzet.
- Opdrachtnemer levert bij de start van het contract, binnen de gestelde tijd een Plan van Aanpak voor het onderwerp Social Return middels Maatwerk met behulp van Groeituin Social Return, waarmee wordt voldaan aan Eisen M1 t/m M10 uit het Beschrijvend document.
- Opdrachtnemer levert minimaal jaarlijks een rapportage met daarin de inzet op het gebied van Social Return, zoals beschreven in Eisen M1 t/m M10 uit het Beschrijvend document.

#### **De Norm**

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm voor de KPI's Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen als:

- de in het Plan van Aanpak aangegeven en goedgekeurde inzet geleverd wordt of kan worden.
- bij aanvang het Plan van Aanpak binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd;
- en de jaarlijkse rapportage over de inzet op Social Return binnen de gestelde termijn wordt opgeleverd met de afgesproken onderdelen daarin.

| 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>                       |
| <b>Kwaliteit Dienstverlening</b>       | <b>Opleverings-quotum</b>                          | De verhouding tussen a) het aantal keer dat Opdrachtnemer tijdig, voldoende geschikte Inhuurprofessionals heeft aangeboden en b) het aantal Aanvragen | Audit per kwartaal                                             | Kwartaal-rapportage                        | 98%                       | Nee                        | Opdracht-nemer                                                    | Kwartaal                                       |
| <b>Financiële aspecten</b>             | <b>Naleving Contractdoel-tarief</b>                | Bij Nadere Overeenkomsten wordt het Contractdoeltarief niet overschreden                                                                              | Audit per half jaar                                            | Rapportage                                 | 100%                      | Nee                        | Opdracht-gever                                                    | Half jaar                                      |
|                                        | <b>Neven-inkomsten</b>                             | Opdrachtnemer betaalt het volledige Inhuurtarief minus de Opslag, tijdig en correct aan Toeleverancier                                                | Audit bij klachten/ vermoeden niet voldoen                     | Rapportage                                 | 100%                      | Nee                        | Opdracht-nemer                                                    | Reactief                                       |
| <b>Tevredenheid Dienstverlening</b>    | <b>Tevredenheid Opdrachtgever</b>                  | Ervaren kwaliteit over afgenomen Dienstverlening voldoet aan de Norm.                                                                                 | Enquête                                                        | Voortgangsrapportage                       | 6,5 (vanaf jaar twee 7,5) | Nee                        | Opdracht-gever                                                    | Minimaal 1x per jaar maximaal 1x per half jaar |
|                                        | <b>Tevredenheid Toeleveranciers (incl zzp'ers)</b> | Ervaren kwaliteit onder gecontracteerde derden voldoet aan de Norm                                                                                    | Enquête                                                        | Voortgangsrapportage                       | 6,5 (vanaf jaar twee 7,5) | Nee                        | Opdracht-nemer                                                    | Afstemming tijdens implementatie               |

|                                               |                                      |                                                                                                           |                                                              |                                      |           |     |               |                                           |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-----|---------------|-------------------------------------------|
| <b>Management informatie en advies</b>        | <b>Management-informatie</b>         | Managementinformatie 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 | Kwartaal binnen 6 weken na afloop periode |
| <b>Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen</b> | <b>Geleverde inzet Social Return</b> | De in het PvA aangegeven en goedgekeurde inzet wordt geleverd (of kan worden geleverd)                    | Check door team Groeituin Opdrachtgever                      | Rapportage                           | Voldoende | Nee | Opdrachtnemer | Per kwartaal                              |
|                                               | <b>Plan van Aanpak Social Return</b> | Het Plan van Aanpak wordt binnen de gestelde termijn aangeleverd                                          | Check op tijdige levering door Opdrachtgever                 | Plan van Aanpak                      | Voldoende | Nee | Opdrachtnemer | Eenmalig bij oplevering                   |
|                                               | <b>Rapportage Social Return</b>      | De jaarlijkse rapportage over de inzet op Social Return wordt binnen de gestelde termijn opgeleverd       | Check op tijdige levering door Opdrachtgever                 | Rapportage                           | Voldoende | Nee | Opdrachtnemer | Jaarlijks                                 |

Tabel 2: KPI scorecard aanvangssituatie contract