



Bijlage 10

Toetsplan **ROK Klantbelevingsonderzoeken**

Prestatiemonitoring Rijkswaterstaat Corporate Dienst - Klantbelevingsonderzoeken

Zaaknummer	31199279
Versiedatum	13 mei 2024
Status	Definitief

Inhoudsopgave

VERSIEBEHEER.....	3
INLEIDING.....	4
WAAROM PRESTATIEMETEN?	4
UITGANGSPUNTEN VOOR TOETSING	4
INPUT VOOR DE TOETSING.....	4
WAT WORDT GEMETEN?	4
DOOR WIE WORDT GEMETEN?	5
PRESTATIEMONITORING	6
WERKING VAN PRESTATIEMONITORING.....	6

VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Opmerkingen

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van de Dienstverlening “Klantbelevingsonderzoeken” gaat meten. Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer, vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de Dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

Waarom prestatiemeten?

Om een langdurige leveranciersrelatie (‘partnership’) op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de overeenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatiemonitoring ontwikkeld.

Uitgangspunten voor toetsing

- De toetsing is gebaseerd op de performance, zoals hierna beschreven in de KPI-scorecard (bijlage A), over een afgebakende, achterliggende periode. De achterliggende periode betreft de periode vanaf de laatste toetsing tot het moment van 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 niveau. Indien nodig, resulteert dit in afspraken over bijsturing;

Input voor de toetsing

- De overeenkomst;
- Het Beschrijvend Document inclusief alle bijlagen;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard (bijlage A) waarin onder andere de prestatie indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen;
- De minimale Servicelevels (Bijlage B) waarin het minimaal te behalen afgesproken prestatieniveau per onderwerp als overzicht is weergegeven.

Wat wordt gemeten?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen twee aspecten met bijbehorende meetmethode:

Gemeten prestatie

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen. Meetinstrumenten:

- Systematiek prestatiemonitoring, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

Beleefde prestatie

Dit betreft de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ervaren kwaliteit van dienstverlening. Meetinstrumenten:

- Eenzijdig uitgevoerde periodieke enquête ingevuld door een vaste groep functionarissen van Opdrachtgever die een sleutelrol vertegenwoordigen in het KBO proces.

Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtnemer

Opdrachtnemer meet haar eigen resultaten, zodat met expliciete informatie kan worden aangetoond 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 tevredenheid enquête onder een aantal betrokkenen bij het contract (te denken valt dan aan de producteigenaar, SLA manager, Data analist, Contractmanager en Contractbeheerders). Het resultaat wordt besproken in de reguliere voortgangsgesprekken op tactisch niveau.

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;
- Consequenties bij het niet halen van de norm.

Werking van prestatie-monitoring

Prestatie-monitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Vier resultaatgebieden vormen de basis voor prestatie-monitoring van dit contract:

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid Opdrachtgever (beleefde prestatie);
- Resultaatgebied 3: Informatievoorziening en advies (gemeten prestatie).
- Resultaatgebied 4: Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (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 A is de KPI scorecard en in bijlage B de KPI's met Servicelevels 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 het contract verder ontwikkeld.

Hieronder worden per resultaatgebied de werkwijze, de norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan beschreven.

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.

KPI 1: Servicelevels behaald

- Maandelijks elke 10^{de} werkdag na afloop van een maand levert Opdrachtnemer een eenvoudige en overzichtelijke servicelevel rapportage aan waarmee aantoonbaar en verifieerbaar is in welke mate wordt voldaan aan de overeengekomen servicelevels (zie bijlage B). Daarbij is minimaal de absoluut gerealiseerde prestatie inzichtelijk gemaakt en de verhouding tot de gestelde prestatienorm weergegeven.
- Indien 1 of meer servicelevels in een maand niet worden behaald levert Opdrachtnemer een onderbouwing mee waarin hij uitlegt wat de oorzaken zijn van het niet halen plus een plan van aanpak waarin Opdrachtnemer beschrijft hoe zij ervoor

zorgt dat zij de volgende maand voor alle servicelevels voldoet aan de norm (uiterlijk de 15^{de} werkdag na afloop van een maand).

Resultaatgebied 1 kent de volgende servicelevels:

- Doorlooptijd inrichting en implementatie van nieuwe klantbelevingsonderzoeken;
- Beschikbaarheid dienstverlening;
- ISO27001 Certificering.

Servicelevel 1: Doorlooptijd inrichting en implementatie van nieuwe klantbelevingsonderzoeken.

Voor de implementatie van een nieuw klantbelevingsonderzoek garanderen we een maximale doorlooptijd van kick-off tot livegang van 10 werkdagen, er vanuit gaande dat de opdrachtgever tijdig invulling geeft aan zijn werkzaamheden.

Servicelevel 2: Beschikbaarheid dienstverlening

De Opdrachtnemer garandeert een up time van 99%.

Opdrachtnemer is voor gebruikersondersteuning te bereiken op onderstaande tijden:

Maandag tot en met vrijdag 08.00 uur – 18.00 uur, uitgezonderd op in Nederland erkende feestdagen: Nieuwjaarsdag, Pasen, Koningsdag, Hemelvaartsdag, Pinksteren en Kerstmis.

Werkzaamheden buiten bovengenoemde werktijden vinden steeds plaats na overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na autorisatie van de werkzaamheden door de Opdrachtgever zullen de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Servicelevel 3: ISO27001 gecertificeerd

De Opdrachtnemer dient gedurende de gehele contractperiode ISO27001 gecertificeerd te zijn.

Norm KPI Servicelevels

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor KPI 1 als, wanneer zij voor alle Service levels uit bijlage B voldoet aan de daar gestelde norm.

Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Opdrachtgever

Dit betreft de door Opdrachtgever beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten met behulp van een enquête over de, door Opdrachtgever, beleefde houding en gedrag van de samenwerking tussen beide partijen. De enquête wordt door Opdrachtgever uitgezet waarbij wordt gewerkt met vaste vragen en antwoordmogelijkheden zoals hieronder weergegeven.

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

De periodieke tevredenheidsenquête bevat vier vragen, welke gaan over de volgende onderwerpen:

- a) Samenwerking;
- b) Werkrelatie;
- c) Kwaliteit dienstverlening;
- d) Toekomstbestendigheid.

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

In tabel 1 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*

Norm Tevredenheid Opdrachtgever

De scores van de contractbelanghebbenden vormen samen een gemiddelde score. Bij een gemiddelde score lager dan een 6, dient de daaropvolgende voortgangsrapportage een gemiddelde score weer te geven hoger dan een 6.

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: tevredenheidonderzoeken, 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. Opdrachtnemer behartigde alleen eigen belangen of weigerde uit de conflictsfeer te komen en communiceerde hier onvoldoende over.
- b. Opdrachtnemer kon zich verplaatsen in Opdrachtnemers belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen kon echter de conflictsfeer niet vermeden worden.
- c. Opdrachtnemer kon zich verplaatsen in Opdrachtnemers belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen werd ook veelvuldig samengewerkt.
- d. Opdrachtnemer voelt zich verantwoordelijk voor belangen van de Opdrachtnemer. 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 geleidt.

- 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.

d. Toekomstbestendigheid

In welke mate voldoet de geleverde informatie op het gebied van innovaties / marktontwikkelingen aan de eisen / wensen?

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtnemer in de achterliggende periode zorg draagt voor beschikbaarstelling van innovaties en marktontwikkelingen. Het betreft informatie op periodieke basis tijdens de tactische overleggen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

- a. De geleverde informatie is niet tijdig, onvolledig en/of niet relevant.
- b. De geleverde informatie is niet tijdig, onvolledig en/of niet relevant, maar Opdrachtnemer geeft blijk van verbetering.
- c. De geleverde informatie is van algemeen niveau, is tijdig, volledig en relevant.
- d. De geleverde informatie is specifiek, is tijdig, volledig en relevant.

Beoordeling resultaatgebied 3: Informatievoorziening en advies

Dit resultaatgebied betreft het beheer en de levering van (management)informatie en een periodiek advies door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

KPI 1 Rapportage

- Opdrachtnemer levert eenvoudig te interpreteren standaard- en maatwerkrapportages, waarmee wordt voldaan aan Eisen 1 C en 2 C uit het Programma van Eisen.

Norm KPI 1 Rapportage

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

Beoordeling resultaatgebied 4: Maatschappelijk Verantwoord Inkopen (MVI)

Dit resultaatgebied betreft maatregelen en gerealiseerde en te realiseren verbeteringen op het gebied van MVI en een jaarlijkse rapportage door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

KPI 1: Jaarlijkse rapportage

Opdrachtnemer levert jaarlijks een rapportage met maatregelen, gerealiseerde verbeteringen en voorstel tot te realiseren verbeteringen op het gebied van Social Return, waarmee wordt voldaan aan Eisen SR-1 tot en met SR-8 uit het Programma van eisen.

Norm MVI

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als de jaarlijkse rapportage met maatregelen, gerealiseerde en te realiseren verbeteringen SMART is en tijdig wordt geleverd.

Bijlage A KPI scorecard Klantbelevingsonderzoeken

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaatgebieden</i>	<i>Detail invulling van het resultaatgebied.</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 Dienstverlening	Service levels behaald	Het behalen van de door Opdrachtgever vastgestelde Servicelevels voldoen aan de gestelde Norm	Aantoonbare en verifieerbare meting door Opdrachtnemer.	Periodiek op te leveren SLA rapportage van de SLA's uit bijlage B van dit toetsplan	Alle Servicelevels, zoals gedefinieerd in bijlage B van dit toetsplan worden behaald.	Opdrachtnemer.	Maandelijks gmeten, KPI wordt per kwartaal besproken in het tactisch overleg.
Tevredenheid Opdrachtgever	Voortgangsrapportage	Ervaren kwaliteit over afgenomen Dienstverlening voldoet aan de norm.	Prestaitemonitoring.	Enquete prestatie monitoring	< 6 daaropvolgende voortgangsrapportage > 6.	Opdrachtgever	Minimaal 1 x per jaar / maximaal 1 x per halfjaar
Informatievoorziening en advies	Rapportage	(Management)Informatie en advies is correct en wordt overeenkomstig afspraken tijdig geleverd in het gevraagde format.	Check op tijdige levering door Contractmanager Opdrachtgever.	Integrale rapportage met stuurinformatie over KPI's in een met Opdrachtgever afgestemd en goedgekeurd format.	Voldoende	Opdrachtnemer	Maandelijkse-, kwartaal- en half-jaarrapportages worden geleverd binnen 2 weken na afloop periode als input voor de Operationele-, Tactische- en Strategische overleggen.
Maatschappelijk Verantwoord Inkopen	Maatregelen, gerealiseerde verbeteringen en voorstellen tot verbetering op gebied van MVI.	De rapportage voldoet aan de gestelde norm.	Jaarlijkse rapportage met maatregelen, gerealiseerde verbeteringen en voorstellen tot verbetering op gebied van MVI.	Jaarlijkse rapportage	Voldoende	Opdrachtnemer	1 x per jaar

Tabel 2: KPI scorecard tactische sturing

Bijlage B Service levels Klantbelevingsonderzoeken

Inrichten en implementeren van nieuwe klantbelevingsonderzoeken	Definitie	De maximale doorlooptijd van kick-off tot livegang bij een nieuwe klantbelevingsonderzoek
	Meetfrequentie	Bij alle nieuwe klantbelevingsonderzoeken die na de implementatiefase zijn geïnitieerd. Rapportage hiervan vindt per kwartaal plaats.
	Systeem	Systeem Opdrachtgever
	Norm	Maximale doorlooptijd van 10 werkdagen
Beschikbaarheid dienstverlening	Definitie	Beschikbaarheid van de dienstverlening uitgedrukt in percentages.
	Meetfrequentie	Dag
	Systeem	Systeem Opdrachtgever
	Norm	Up time van 99%.
ISO27001	Definitie	Certificering waaruit blijkt dat Opdrachtnemer voldoet aan alle eisen rondom informatiebeveiliging.
	Meetfrequentie	Jaarlijks
	Systeem	Audit uitgevoerd door onafhankelijke derde partij
	Norm	ISO27001 gecertificeerd

Tabel 3: service levels