



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Toetsplan 'Contractovername'

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede Dienstverlening

Datum	20-3-2024
Status	Definitief

Inhoud

Inleiding—3

1 Prestatiemeten—4

- 1.1 Waarom prestatietmeten—4
- 1.2 Uitgangspunten voor toetsing:—4
- 1.3 Input voor de toetsing:—4
- 1.4 Wat wordt gemeten?—4
 - 1.4.1 De gemeten prestatie—4
 - 1.4.2 De beleefde prestatie—4
- 1.5 Door wie wordt gemeten?—4

2 Prestatiemonitoring 'Contractovername'—6

- 2.1 Werking van prestatietmonitoring—6
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie—6
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers—8

3 Overleg en evaluatiemomenten—10

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever Raamovereenkomst en Opdrachtnemer de kwaliteit van Dienstverlening voor de Raamovereenkomst vaststellen.

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtgever Raamovereenkomst als Opdrachtnemer, vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de Dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

1 Prestatiemeten

1.1 Waarom prestatie­meten

Om een langdurige leveranciersrelatie op te bouwen, de kwaliteit van de Dienstverlening te monitoren en te sturen op de uitgangspunten van de Raamovereenkomst, heeft Opdrachtgever Raamovereenkomst een systematiek van prestatie­meting 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 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.
- 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 Raamovereenkomst als Opdrachtnemer, zetten zich actief in voor de toepassing van deze vorm van toetsing en de hiervoor benodigde documentatie en communicatie.

1.3 Input voor de toetsing:

- Het Beschrijvend Document;
- Inschrijving van de 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 gemeten?

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

1.4.1 De gemeten prestatie

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten:

- De te leveren managementrapportages, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

1.4.2 De beleefde prestatie

Dit betreft de door Kandidaten en Deelnemers ervaren kwaliteit van de Dienstverlening.

Meetinstrument:

- Klanttevredenheidsonderzoeken onder de Kandidaten en Deelnemers;

1.5 Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtgever Raamovereenkomst
Opdrachtgever Raamovereenkomst meet de kwaliteit van de te leveren managementrapportages aan de hand van de in hoofdstuk 2 beschreven eisen.

- Opdrachtnemer
Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

2 Prestatiemonitoring 'Contractovername'

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.

2.1 Werking van prestatie monitoring

Prestatie monitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever Raamovereenkomst. Twee resultaatgebieden vormen de basis voor prestatie monitoring:

- Resultaatgebied 1: Managementinformatie (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers (beleefde 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 meting.

In tabel 2 is de KPI-scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Indien nodig wordt de prestatie meting door Opdrachtgever Raamovereenkomst gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verder ontwikkeld in samenwerking met Opdrachtnemer.

2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie

Dit resultaatgebied betreft het beheer en de levering van managementinformatie door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever Raamovereenkomst.

KPI-1 Managementrapportage

Opdrachtnemer levert een standaard rapportage overeenkomstig onderstaande beschrijving:

Driemaandelijks rapportage van:

- Algemeen:
 - Aantal Kandidaten waarmee een intake gesprek is gevoerd per Afnemer;
 - Aantal Deelnemers in traject (gespecificeerd naar soort traject);
 - Aantal Deelnemers reeds geplaatst/uit dienst (ander werk, zelfstandig ondernemerschap, WW of anders);
 - Gerealiseerde (gemiddelde) trajectduur (over all, per Afnemer, per latende organisatie);
 - Veralgemene kenmerken doelgroep (zoals: demografische gegevens, aanleiding instroom, salarisschaal).
- Inhoudelijk: een inhoudelijke geanonimiseerde terugkoppeling per Deelnemer (max. 1,5 A4 in Verdana 9) per Deelnemer:
 - Gevolgde/geplande opleiding/training (vanuit Opdrachtnemer gegeven);
 - Aantal sollicitaties met uitslag (volledig afwijzing of ranking + reden);
 - Gerealiseerde detacheringen;

- Slotrapportage; gerealiseerde trajectduur en aard duurzame plaatsing (binnen Rijk/buiten Rijk/zelfstandig ondernemerschap/evt. WW)

en een verzamelde terugkoppeling van:

- Uitslagen KTO's
- Financiën: over all, per latende organisatie:
 - Gefactureerde loonkosten;
 - Gefactureerde begeleidingskosten;
 - Bonus vroegtijdige plaatsing voor Opdrachtnemer;
 - Bonus vroegtijdige plaatsing voor Deelnemer;
 - Opbrengsten detacheringen en bijbehorende afdracht aan Afnemer.
- De driemaandelijke rapportage geeft naast de betreffende driemaandelijke periode tevens een cumulatief overzicht van de hierboven genoemde items/factoren.

De samengestelde rapportages dienen binnen 4 weken na afloop van het betreffende kwartaal digitaal (in Word en/of Excel-format) te worden aangeleverd bij de centrale contractmanager van de categorie Duurzame Inzetbaarheid. Deze distribueert de Afnemer-specifieke rapportagedelen naar de Afnemers. De rapportages dienen dus 'deelbaar' te worden aangeleverd.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de gevraagde informatie correct en volledig is, tijdig en deelbaar wordt geleverd en eenvoudig interpreteerbaar is. Dit laatste houdt in ieder geval in dat de managementrapportage volgens een vast format wordt opgesteld. Het format mag gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst niet zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Opdrachtgever Raamovereenkomst worden gewijzigd.

2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers

Dit betreft de door Kandidaten en Deelnemers beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door deze betrokkenen beleefde werkwijze van Opdrachtnemer. Deze klantbeleving wordt periodiek getoetst aan de hand van klanttevredenheids-onderzoeken (KTO's) onder betrokkenen.

Resultaatgebied de KPI':

- KPI-2 Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers

Hieronder staat voor de KPI de werkwijze, de norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan beschreven.

KPI-2 Tevredenheid Kandidaten en Deelnemer

Om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder Kandidaten en Deelnemers uitgevoerd.

Deze KTO's dienen te worden uitgevoerd onder de Kandidaten direct aansluitend op het intakegesprek tussen Opdrachtnemer en Kandidaat.

Vervolgens worden de KTO's a) 9 maanden na contractovername én b) na beëindiging van het begeleidingstraject onder de Deelnemer gehouden.

De KTO's worden door Opdrachtnemer uitgevoerd op basis van door Opdrachtnemer op te stellen vragenlijsten. Deze mogen ná gunning worden opgesteld in de implementatiefase. De vragenlijsten behoeven afstemming met de Opdrachtgever Raamovereenkomst alvorens ze worden ingezet bij de KTO's.

Indien de norm niet wordt behaald wordt Opdrachtnemer hierover door Opdrachtgever Raamovereenkomst geïnformeerd door middel van de managementrapportage (KPI-1). Opdrachtnemer voegt bovendien een verbeterplan toe aan de managementrapportage, waarin zij beschrijft welke maatregelen zij treft om ervoor te zorgen dat zij alsnog aan de norm zal gaan voldoen.

De Norm

De scores ingevuld door de Kandidaten en Deelnemers vormen samen een gemiddelde score, waarbij de norm minimaal een **7** is.

Tabel 1: KPI-scorecard aanvangssituatie Raamovereenkomst 'Contractovername'

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>
Management informatie	Management-rapportages	De gevraagde managementinformatie is correct en volledig, wordt tijdig en deelbaar geleverd en is eenvoudig interpreteerbaar	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de categorie-contract-manager Opdrachtgever Raamovereenkomst	Integrale managementrapportage in Word en/of Excel format	Tijdig aangeleverd conform vastgestelde uitgangspunten	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen 4 weken na afloop periode
Tevredenheid Kandidaten en Deelnemers	KTO's	Ervaren kwaliteit intakegesprek resp. trajectbegeleiding	KTO (klanttevredenheidsonderzoek)	Onderdeel van managementrapportage	7	Opdrachtnemer	Direct aansluitend op intakegesprek resp. 9 maanden na contractovername + na beëindiging begeleidingstraject.