



Bijlage H RWS Toetsplan

Europese aanbesteding

Communicatieadvies en -uitvoering RWS

Openbare Procedure

Aanbestedingsnummer: EA0117

Versie: 1.0

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 gemeten 4
1.5	Door wie wordt 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: Aanbiedingsplicht 7
2.2.3	Beoordeling resultaatgebied 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 8
3	Meetresultaten en gevolgen 9
3.1	Alles groen; samen verder bouwen 9
3.2	Eén of twee keer rood; extra inspanning vereist 9
3.3	Drie keer rood; directe verbetering vereist 9

Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening onder de Raamovereenkomst Communicatieadvies en - uitvoering 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

In dit hoofdstuk wordt beschreven waarom prestatiemonitoring wordt uitgevoerd. Ook worden de uitgangspunten en input voor de toetsing toegelicht. Daarnaast wordt aangegeven wat er wordt gemeten en door wie er gemeten wordt.

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 prestatiemonitoring ontwikkeld: Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

1.2 Uitgangspunten voor toetsing

- De toetsing is gebaseerd op de prestaties, zoals hierna beschreven in de KPI-scorekaart, over een afgebakende, achterliggende periode. Binnen deze Raamovereenkomst wordt na ieder communicatieproject een evaluatie uitgevoerd en ook tussentijds bij langlopende communicatieprojecten.
- 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 Raamovereenkomstniveau. Indien nodig, resulteert dit in afspraken over bijsturing. Het management van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer zet 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.

1.3 Input voor de toetsing

- Het Beschrijvend Document;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorekaart (tabel 1, pagina 11) waarin onder andere de prestatie indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen;
- De minimale Servicelevels (tabel 1) waarin het minimaal te behalen afgesproken prestatieniveau per onderwerp als overzicht is weergegeven.

1.4 Wat wordt gemeten

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

De gemeten prestatie

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten: Systematiek prestatiemonitoring zoals beschreven in hoofdstuk 2.

De beleefde prestatie

Dit betreft de door Opdrachtgever ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrument: Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueren het communicatieproject aan de hand van een vragenlijst die zij gezamenlijk invullen. De contractmanager en de adviseur business bespreken dit op Raamovereenkomstniveau.

1.5

Door wie wordt gemeten?

- **Opdrachtnemer**
Opdrachtgever gaat er, op basis van de voor dit contract gestelde eisen, vanuit dat Opdrachtnemer werkt met een kwaliteitszorgsysteem. Dit houdt in dat Opdrachtnemer zijn eigen resultaten meet en expliciet maakt, zodat met voldoende onderbouwing kan worden aangetoond dat door toepassing van het kwaliteitszorgsysteem ook de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd. Opdrachtnemer is verantwoordelijk om de evaluatiemomenten in te plannen met Nadere Opdrachtgever.
- **Nadere Opdrachtgever**
Nadere Opdrachtgever meet de kwaliteit van de (tussentijdse) geleverde prestaties door middel van het door Opdrachtgever opgestelde evaluatieformulier. De tevredenheid van de Nadere Opdrachtgever komt hierin terug.
- **Opdrachtgever Raamovereenkomst**
Op Raamovereenkomstniveau worden alle evaluatieformulieren gemonitord. De gemeten en beleefde prestatie worden gemeten en getoetst aan de normering zoals is opgenomen in tabel 1.

2 Toelichting op de prestatiemonitoring

In dit hoofdstuk wordt de werking van prestatiemonitoring beschreven. Daarnaast worden de resultaatgebieden waarop de monitoring van prestaties zich richt en de KPI's die daarbij horen beschreven. Tot slot zijn de normeringen van de KPI's opgenomen waaraan Opdrachtnemer minimaal moet voldoen.

2.1 Werking van prestatiemonitoring

Prestatiemonitoring is de wijze waarop Opdrachtgever de Dienstverlening toetst. Onderstaande drie resultaatgebieden vormen de basis van prestatiemonitoring:

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Managementinformatie (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 3: Maatschappelijk verantwoord ondernemen (gemeten prestatie).

Een resultaatgebied bestaat uit een of meerdere prestatie indicatoren. Iedere indicator bevat minimaal een beschrijving van de basis waarop wordt gemeten, een norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de frequentie van de rapportage.

2.2 Beoordeling resultaatgebieden

2.2.1 *Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit 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 beoordelingen uit de verplichte evaluatieformulieren. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van een evaluatie met Nadere Opdrachtgever.

Resultaatgebied 1, Kwaliteit Dienstverlening, kent vier KPI's:

1. Tijdigheid behalen planning en uitvoering;
2. Budgetbewaking;
3. Kennisborging en continuïteit van de dienstverlening;
4. Geconstateerde overall kwaliteit dienstverlening.

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

Toelichting KPI's Kwaliteit Dienstverlening

- De tijdigheid van het behalen van de planning en uitvoering, de budgetbewaking, de kennisborging, continuïteit en geconstateerde kwaliteit van de dienstverlening zijn allemaal onderdelen die aan bod dienen te komen bij de evaluatie tussen Opdrachtnemer en de Nadere Opdrachtgever. Dit gesprek vindt plaats na afloop van een communicatieproject of minimaal één keer per jaar bij langlopende communicatieprojecten. De basis voor dit gesprek is een evaluatieformulier dat door Opdrachtgever wordt opgesteld bij de start van de Raamovereenkomst.
- De uitkomsten van de evaluaties met de Nadere Opdrachtgevers worden op Raamovereenkomstniveau besproken.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig voeren van de evaluatiegesprekken en het aanleveren van evaluatieformulieren bij de contractmanager.
- Indien blijkt dat de uitkomsten niet voldoen aan de gestelde norm vindt op Raamovereenkomstniveau een gesprek plaats over de reden hiervan. Naar aanleiding daarvan dient de Opdrachtnemer binnen tien werkdagen een verbeterplan inclusief planning aan te leveren waarin Opdrachtnemer beschrijft hoe en wanneer de kwaliteit weer op het contractueel geëiste niveau is.

De norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor KPI 1, wanneer hij een 8 behaalt voor de tijdigheid van het behalen van de planning en uitvoering. Een 7 behaalt voor de budgetbewaking. Een 7 behaalt voor de kennisborging en continuïteit. Tot slot een 7 behaalt voor de geconstateerde kwaliteit van de dienstverlening door de Nadere Opdrachtgever.

2.2.2**Beoordeling resultaatgebied 2: Aanbiedingsplicht**

Dit resultaatgebied betreft de mate waarin Opdrachtnemer actief deelneemt aan minicompenties door middel van het uitbrengen van een kwalitatief goede Nadere offerte.

Resultaatgebied 2, Aanbiedingsplicht, kent één KPI:

1. Bij minimaal 60% van de minicompenties wordt een kwalitatief goede Nadere offerte uitgebracht.

Toelichting KPI Aanbiedingsplicht

- Er is sprake van een kwalitatief goede inschrijving wanneer een inschrijving in het beoordelingsproces niet terzijde moet worden gelegd en er een marktconforme goede offerte is ingediend op basis van prijs en kwaliteit.
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beargumenteren waarom besloten wordt om geen Nadere offerte in te dienen. Dit wordt opgenomen in de managementrapportage en hier wordt het inschrijfratio in berekend.
- Indien blijkt dat het minimale percentage van 60% niet wordt behaald heeft Opdrachtgever de mogelijkheid om Opdrachtnemer tijdelijk uit te sluiten in de Randomizer tool voor de directe opdrachtverstrekking.

De norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer minimaal 60% aan kwalitatief goede offertes worden ingediend bij minicompenties. Opdrachtnemer geeft in de managementrapportage aan waarom besloten is om geen Nadere offerte uit te brengen.

2.2.3

Beoordeling resultaatgebied 3: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Dit resultaatgebied betreft het voldoen aan de eisen die gesteld zijn op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

Resultaatgebied 3, Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, kent twee KPI's:

1. Geleverde inzet Social Return;
2. Rapportage - inzet Social Return;

Toelichting KPI's Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

- Opdrachtnemer levert de gevraagde inzet op het onderwerp Social Return middels maatwerk, waarmee wordt voldaan aan **Eis 1 SR t/m 4 SR** uit het Beschrijvend Document.
- Opdrachtnemer levert minimaal jaarlijks een rapportage met daarin de inzet op het gebied van Social Return, zoals beschreven in **Eis 5 SR** uit het Beschrijvend Document.

De norm

- Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm zoals in het plan van aanpak aangegeven en goedgekeurde inzet geleverd wordt of kan worden.
- Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks over de inzet op Social Return binnen de gestelde termijn.

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. Het voldoen aan de in de KPI's opgenomen normen is niet vrijblijvend; er zijn consequenties voor Opdrachtnemer wanneer hij niet aan de normen voldoet. Wat deze consequenties zijn is enerzijds afhankelijk van het aantal KPI's waar Opdrachtnemer niet aan de gestelde normen voldoet, en anderzijds is dit afhankelijk van de periode waarin dit niet voldoen voortduurt.

De volgende situaties kunnen zich voordoen.

3.1 **Alles groen; samen verder bouwen**

De Dienstverlening van Opdrachtnemer is voor de diverse prestatie indicatoren voldoende tot uitstekend te noemen. Gedurende het overleg op Raamovereenkomstniveau 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 niveau getild kunnen worden.

3.2 **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 halfjaarlijks overleg op Raamovereenkomstniveau bespreken Opdrachtgever en Opdrachtnemer de prestatie indicator(en) waar de Opdrachtnemer de gestelde norm niet heeft gehaald. Gezamenlijk staan zij stil bij de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer) en maken zij afspraken over de datum waarop Opdrachtnemer weer aan de norm voldoet en de acties die hij hiertoe onderneemt.

3.3 **Drie keer rood; directe verbetering vereist**

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

Zodra een van beide partijen vast heeft gesteld dat drie of meer prestatie indicatoren op rood staan zal het bespreken van de KPI's en de overall prestatie van de leverancier niet worden uitgesteld tot het overleg op Raamovereenkomstniveau maar wordt op zo kort mogelijke termijn een overleg ingepland tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Gezamenlijk staan zij stil bij de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer) en maken zij afspraken over de datum waarop Opdrachtnemer weer aan de norm voldoet en de acties die hij hiertoe onderneemt. Opdrachtnemer zal tot aan de vastgestelde datum niet uitgenodigd worden voor het uitvoeren van een nieuw communicatieproject: het zogenaamde "wachtkamer principe".

Vervolgens monitort Opdrachtgever de voortgang hiervan in een periodiek overleg. Afhankelijk van de prestatie indicatoren die bijzondere aandacht behoeven bepaalt Opdrachtgever de frequentie van dit overleg.



Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatie norm	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	Tijdigheid behalen planning en uitvoering	Geconstateerd voldoen aan behalen planning en uitvoering binnen de afgesproken termijn	Vraag in evaluatieformulier gebruikt tijdens evaluatiegesprek met Nadere Opdrachtgever	Evaluatieformulier-gezaamenlijk ingevuld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer	8	Opdrachtnemer	Einde opdracht en bij langlopende opdrachten ook minimaal 1x per jaar
Kwaliteit Dienstverlening	Budgetbewaking	Levering binnen en indien van toepassing (mede) bewaken van het afgesproken budget	Vraag in evaluatieformulier gebruikt tijdens evaluatiegesprek met Nadere Opdrachtgever	Evaluatieformulier-gezaamenlijk ingevuld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer	7	Opdrachtnemer	Einde opdracht en bij langlopende opdrachten ook minimaal 1x per jaar
Kwaliteit Dienstverlening	Kennisborging en continuïteit	Kennisborging en continuïteit van de Dienstverlening	Vraag in evaluatieformulier gebruikt tijdens evaluatiegesprek met Nadere Opdrachtgever	Evaluatieformulier-gezaamenlijk ingevuld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer	7	Opdrachtnemer	Einde opdracht en bij langlopende opdrachten ook minimaal 1x per jaar
Kwaliteit Dienstverlening	Geconstateerde Kwaliteit dienstverlening	Voldoende overall score bij de evaluatie over de kwaliteit van de dienstverlening	Eindtotaal score evaluatieformulier gebruikt tijdens evaluatiegesprek bij Nadere Opdrachtgever	Evaluatieformulier-gezaamenlijk ingevuld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer	7	Opdrachtnemer	Einde opdracht en bij langlopende opdrachten ook minimaal 1x per jaar

Aanbiedingsplicht	Actief deelnemen aan minicompetities	Bij minimaal 60% van de minicompetities wordt een kwalitatief goede Nadere offerte uitgebracht.	Het inschrijfratio wordt gemonitord door de Contractmanager Opdrachtgever.	Managementrapportage	60%	Opdrachtnemer	Halfjaarlijks binnen 2 weken na afloop periode
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Social Return	Inzet kandidaten met een afstand tot de arbeidsmarkt	Check op inspanningsverplichting door Contractmanager Opdrachtgever	Managementrapportage	Voldoende	Opdrachtnemer	Jaarlijks binnen 2 weken na afloop periode

Tabel 1: KPI scorekaart