



## Bijlage 9

### Toetsplan Cadeauvouchers

*Prestatiemonitoring Rijkswaterstaat Corporate Dienst - Cadeauvouchers*

Zaaknummer	31204833
Versiedatum	15 november 2024
Status	V1.0



## Inhoudsopgave

<b>VERSIEBEHEER</b> .....	<b>3</b>
<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
WAAROM PRESTATIEMETEN? .....	4
UITGANGSPUNTEN VOOR TOETSING .....	4
INPUT VOOR DE TOETSING .....	4
WAT WORDT GEMETEN? .....	4
DOOR WIE WORDT GEMETEN? .....	4
<b>2. PRESTATIEMONITORING</b> .....	<b>5</b>
WERKING VAN PRESTATIEMONITORING .....	5

VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Opmerkingen
V1.0	15-11-2024	In afstemming met: Producteigenaar, Contractbeheerder, Contractmanager

## 1. Inleiding

Dit document beschrijft hoe Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening "Cadeauvouchers" meet, met duidelijke afspraken over monitoring en toetsing voor beide partijen.

### Waarom prestatie meten?

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.

### 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 onderbouwd met objectieve gegevens.
- Het toetsen is bindend en wordt besproken in reguliere voortgangsgesprekken, met afspraken over bijsturing indien nodig.

### Input voor de toetsing

- De Raamovereenkomst, het Beschrijvend Document inclusief alle bijlagen;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard (bijlage A) bevat prestatie-indicatoren, meetmethode(s), prestatienormen en meetfrequentie;

### Wat wordt gemeten?

Er wordt gemeten op concreet meetbare eisen. De systematiek van prestatie monitoring wordt beschreven in hoofdstuk 2.

### Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtnemer  
Opdrachtnemer meet haar eigen resultaten, zodat met expliciete informatie kan worden aangetoond dat de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd.
- Opdrachtgever  
Wanneer een KPI niet wordt behaald, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de kwaliteit van de dienstverlening extra te beoordelen. Dit kan gebeuren door een tevredenheidsonderzoek uit te voeren onder de betrokkenen bij het contract, zoals de producteigenaar, contractbeheerder, bestellers of eindgebruikers. De resultaten van dit onderzoek worden besproken tijdens de reguliere voortgangsgesprekken op tactisch niveau. Daarnaast heeft de opdrachtnemer de mogelijkheid om tussentijds zaken te bespreken, mocht de Opdrachtgever dit nodig achten. Dit biedt de flexibiliteit om snel in te spelen op veranderende omstandigheden. De Opdrachtnemer is gehouden om in zulke gevallen ook tussentijds overleg te voeren.

## 2. Prestatiemonitoring

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatie monitoring;
- De resultaatgebieden waarop de monitoring van prestaties zich richt;
  - 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. Onderstaande resultaatgebieden vormen de basis voor prestatie monitoring van dit contract.

- Resultaatgebied 1: (Technische) kwaliteit dienstverlening
- Resultaatgebied 2: informatievoorziening

Ieder 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 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.

## De resultaatgebieden waarop de monitoring van prestatie zich richt

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: (Technische) 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 en optioneel door Opdrachtgever.

- KPI 1: levertijd voucher.  
**99% van de bestelde Cadeauvouchers dienen binnen 1 werkdag aan de besteller te worden geleverd.**
- KPI 2: klantvragen, responstermijn.  
**90% van de klantvragen dient binnen 3 werkdagen (inhoudelijk) te worden beantwoord**
- KPI 3: Coulancregeling  
**Bij 100% van de gemelde foutieve bestellingen van gedupeerden eindgebruikers dient binnen 5 werkdagen een passende oplossing te zijn aangeboden.**

- **Beoordeling resultaatgebied 2: Informatievoorziening**

Het betreft hier de informatievoorziening aan de hand van rapportages. 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 en optioneel door Opdrachtgever.

- KPI 1: rapportages, oplevering  
**De afgesproken rapportages moeten uiterlijk 10 werkdagen voor een evaluatiemoment worden aangeleverd**
- KPI 2: rapportage, inhoud  
**De inhoud van de rapportages voldoet aan de vooraf afgesproken voorwaarden.**

Wanneer op een of beide resultaatgebieden niet aan een gestelde KPI wordt voldaan, wordt dit tijdens de geplande evaluaties besproken. Indien nodig kan, op initiatief van de opdrachtgever of opdrachtnemer, een extra evaluatiemoment worden ingepland om eventuele risico's zo veel mogelijk te beperken. In onderling overleg zal een verbeterplan worden opgesteld, waarbij tevens een opvolgende evaluatie van dit verbeterplan wordt ingepland.

**Bijlage A KPI scorecard: Cadeauvouchers**

RESULTAATGEBIED	OMSCHRIJVING	PRESTATIE INDICATOR(EN)	MEETMETHODE	RAPPORTAGE	AANLEVEREN DATA	FREQUENTIE	PRESTATIE-NORM
Afgesproken resultaatgebieden	Detail invulling van het resultaatgebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Hoe wordt de "data" van de prestatieindicator gemeten	Op welke wijze wordt geregistreerd	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"	Hoe vaak gemeten?	Norm
<b>1. Kwaliteit dienstverlening</b>	Levertijd	Tijdig leveren van de bestelde cadeauvouchers	Aantoonbare en verifieerbare meting door Opdrachtnemer.	Rapportagesysteem van de Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	2 x per jaar	99%
	Klantvragen	Vragen worden beantwoord	Aantoonbare en verifieerbare meting door Opdrachtnemer.	Rapportagesysteem van de Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	2 x per jaar	90%
	Coulanceregeling	Passende oplossing	Aantoonbare en verifieerbare meting door Opdrachtnemer.	Rapportagesysteem van de Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	2 x per jaar	100%
<b>2. Informatievoorziening</b>	Rapportages	Tijdig leveren rapportages	Datum binnenkomst via de mail van de rapportage	Rapportage	Opdrachtnemer	2 x per jaar	100%
	Inhoud rapportage	Afgesproken inhoud in de rapportages	Beoordeling door de Opdrachtgever	Rapportage	Opdrachtnemer	2 x per jaar	100%