



**RWS INFORMATIE -**

**Toetsplan**

Prestatiemonitoring Levering en beheer en onderhoud heftrucks  
t.b.v. contractnummer 31203146 en 31205026.

Datum	19 november 2024
Status	Definitief

**Colofon**

Uitgegeven door	B.A.A.M. Smolders
Informatie	
Telefoon	06 219 288 06
Datum	19 november 2024
Status	Definitief
Versienummer	1

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding 5</b>
1.1	Waarom prestatie-monitoren 5
1.2	Uitgangspunten voor toetsing 5
1.3	Input voor de toetsing 5
1.4	Wat wordt gemeten? 6
1.5	Door wie wordt gemeten? 6
<b>2</b>	<b>Prestatiemonitoring 7</b>
2.1	Werking van prestatie-monitoring 7
2.1.1	Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening 7
2.1.2	Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Opdrachtgever 9
2.1.3	Beoordeling resultaatgebied 3: Financieel 11
2.1.4	Beoordeling resultaatgebied 4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen 11
2.1.5	Beoordeling resultaatgebied 5: Management informatie 12
<b>Bijlage</b>	<b>KPI Scorecard Levering en onderhoud interne transportmiddelen 13</b>



## 1 Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor de levering en het all-in onderhoud van de heftrucks 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. Nadrukkelijk ziet deze monitoring toe op de voorwaarden inzake de Koop- en Leveringsovereenkomst met contractnummer 31203146 alsook de Dienstverleningsovereenkomst met contractnummer 31205026.

### 1.1 **Waarom prestatie-monitoren**

Om een langdurige leveranciersrelatie ('partnership') op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Overeenkomsten, 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 kwaliteitszorgsysteem of gelijkwaardig.
- Er wordt in hoofdzaak getoetst of Opdrachtnemer werkt volgens dit kwaliteitszorgsysteem. 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 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. **De gemeten prestatie.**

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten:

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

2. **De beleefde prestatie.**

Dit betreft de door Opdrachtgever ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrument:

- Periodieke rapportage ingevuld door een vaste groep functionarissen, bestaande uit de contractmanager van Opdrachtgever en een vertegenwoordiging van de NOK-houders.

#### 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 haar eigen resultaten meet en expliciet maakt, zodat met managementinformatie kan worden aangetoond, dat door toepassing van het kwaliteitszorgsysteem 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 Opdrachtnemer.

- Onafhankelijke auditinstantie.

Opdrachtnemer zorgt jaarlijks voor een certificering c.q. een accountantsverklaring, afgegeven na uitvoering van een audit met een positief resultaat. De uitkomsten van deze uitgevoerde audits zijn bindend.

## 2 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.

### 2.1 Werking van prestatie monitoring

Prestatie monitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Max 5 resultaatgebieden vormen de basis van prestatie monitoring:

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid Opdrachtgever (beleefde prestatie);
- Resultaatgebied 3: Financieel (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 5: Managementinformatie en advies (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 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 het contract verder ontwikkeld.

#### 2.1.1 *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, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied 1 kent 4 KPI's:

- Kwaliteitszorg;
- Tijdige levering
- Tijdig onderhoud
- Beschikbaarheid materieel

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

### KPI Kwaliteitszorg

- Periodiek wordt een geldig kwaliteitscertificaat overlegd dat minimaal voldoet aan de normen zoals opgenomen in de NEN-EN-ISO 9001, dat is afgegeven na een nieuwe toetsing door een onafhankelijke geaccrediteerde certificeringsinstantie. Een audit resulteert in een geldig certificaat voor de periode van drie jaar, gedurende deze 3 jaar vindt toetsing plaats naast de uitgebreide hercertificerings kwalificatie.
- De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig laten uitvoeren en bekostigen van de audit.
- De resultaten van audits worden binnen 5 werkdagen na vaststelling door Opdrachtnemer gedeeld en besproken met Opdrachtgever;
- Indien de audit een negatieve uitslag kent en de certificering niet wordt afgegeven, ontvangt Opdrachtgever ten minste binnen 5 werkdagen na melding van Opdrachtgever een verbeterplan met planning, waarin Opdrachtnemer beschrijft hoe en wanneer de kwaliteit weer op het contractueel geëiste niveau is.

#### Norm

OG voldoet aan de norm wanneer aan alle bovenstaande eisen voor 100% is voldaan.

### KPI tijdige/complete levering

- Conform contracteis levert opdrachtnemer het bestelde materieel uiterlijk op dan wel vóór de overeengekomen leverdatum.
- Indien opdrachtnemer de genoemde leverdatum overschrijdt, vervalt per (kalender)dag een boete van 0,1% van de aanschafprijs incl. BTW tot een maximum van 10%.

#### Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor KPI 2 wanneer levering tijdig en compleet is.

### KPI tijdig onderhoud/keuringen

- Alle in het onderhoudsplan opgenomen keuringen en certificeringen dienen tijdig uitgevoerd te worden;
- Veiligheidskeuringen (BMWT of gelijkwaardig) worden minimaal één keer per jaar uitgevoerd;
- Na melding van een storing dient het transportmiddel binnen 48 uur weer volledig inzetbaar te zijn óf garantie voor RWS dat werkzaamheden doorgang kunnen vinden;
- Indien de volledige Diensten niet binnen de overeengekomen dan wel verlengde termijn zijn verricht op een wijze die aan de Overeenkomst beantwoordt, is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verschuldigd van 0,1 % van de totale dan wel maximale prijs die met de Overeenkomst is gemoeid voor elke dag dat de tekortkoming voortduurt tot een maximum van 10 % daarvan.

#### Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor KPI 3 wanneer het onderhoud tijdig is uitgevoerd en rapporten/certificaten beschikbaar zijn.

**KPI beschikbaarheid materieel**

- Het geleverde transportmiddel dient een beschikbaarheid van 95% per jaar te hebben gedurende werkdagen van 08.00 – 17.00 uur. Hierbij heeft een jaar 260 werkdagen.

**Norm**

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor KPI 4 wanneer aan de beschikbaarheidseis is voldaan.

## 2.1.2

*Beoordeling resultaatgebied 2: 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 voortgangsrapportage (VGR).

De beleefde prestatie wordt gemeten door middel van een enquête (voortgangsrapportage) onder de afnemers van het door Opdrachtgever gerealiseerde contract. Hierbij wordt gewerkt met vaste vragen en antwoordmogelijkheden.

De voortgangsrapportage geeft een score over de beleefde prestatie op houding en gedrag van Opdrachtnemer op tactisch niveau. De rapportage wordt minimaal 1 en maximaal 2 keer per jaar ingevuld.

De voortgangsrapportage bevat 3 vragen, welke gaan over de volgende onderwerpen:

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

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*

## 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: tevredenheidsonderzoeken, 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. Beide partijen behartigden alleen eigen belangen of weigerden uit de conflictsfeer te komen en communiceerden hier onvoldoende over.
- b. Beide partijen konden zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen kon echter de conflictsfeer niet vermeden worden.
- c. Beide partijen konden zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen werd ook veelvuldig samengewerkt.
- d. Beide partijen voelden zich verantwoordelijk voor belangen van de andere partij. 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.

**Norm**

De scores van de NOK-houders vormen samen een gemiddelde score, waarbij de Norm na het eerste jaar, minimaal een 6 moet zijn.

2.1.3

*Beoordeling resultaatgebied 3: Financieel*

Dit resultaatgebied betreft het juist en tijdig factureren van geleverd materieel, het all-in onderhoud en inzicht in de kosten van schadeherstel.

**Norm**

Opdrachtnemer voldoet aan de norm indien het proces ongestoord verloopt en gevraagde informatie in de rapportage is opgenomen.

2.1.4

*Beoordeling resultaatgebied 4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen*

Opdrachtnemer dient jaarlijks aan RWS te rapporteren over de behaalde resultaten met betrekking tot de bij de inschrijving (gunningscriteria kwaliteit, 2, CO2-prestatieladder) aangedragen duurzaamheidsambitie. Als Opdrachtnemer niet voldoet aan het beloofde ambitieniveau zal Opdrachtnemer boete moeten betalen van 5% van de aangeboden totale inschrijfprijs.

**Norm**

Opdrachtnemer voldoet aan de norm indien hij aantoont, met feiten onderbouwd, dat hij voldoet aan de zichzelf opgelegde resultaten als opgenomen in zijn/haar inschrijving.

2.1.5 *Beoordeling resultaatgebied 5: Management informatie*

Opdrachtnemer levert eenvoudig te interpreteren standaard- en maatwerkrapportages, waarmee wordt voldaan aan

- hoofdstuk communicatie en rapportage uit het programma van eisen
- de informatie die benodigd is om de KPI's te toetsen

**Norm**

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

## Bijlage KPI Scorecard Levering en onderhoud interne transportmiddelen

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie Indicator	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren door	Frequentie
<b>Kwaliteit Dienstverlening</b>	Kwaliteit	ISO 9001	audit	certificaat	geldig	ON	1 x per jaar
	Levering	Conform contract	Aantoonbaar en verifieerbaar	Overdrachtprotocol	100%	ON	Per gebeurtenis
	Onderhoud	Conform contract	Aantoonbaar en verifieerbaar	Monteur rapport/ inspectie rapport	100%	ON	Per gebeurtenis
	Beschikbaarheid	Conform contract	Aantoonbaar en verifieerbaar	Onderdeel managementinfo	100%	ON	jaarlijks
<b>Tevredenheid OG</b>	Gemeten tevredenheid	Ervaren kwaliteit	Vragenlijst	Enquêteverslag / ter informatie		OG	1 x per jaar
<b>Financieel</b>	kwaliteit	Inzicht in de gemaakte kosten	Systeem ON	Ter informatie		OG	Jaarlijks
<b>Management informatie en advies</b>	Management-rapportage	Compleet, correct en in afgesproken format	Check door CM	Integrale rapportage conform contract	voldoende	ON	Jaarlijks

Tabel 2 KPI scorecard tactische sturing