

FICTIEF INVULVOORBEELD BIJLAGE 10

CONFORM VERZOEK VRAAG 18 Nvl 1

Format Prestatieonderbouwing Kwaliteitscriterium 1

Opmerking: aantal beweringen wordt door Inschrijver bepaald, tekstblok door inschrijver toe te passen op basis van het aantal beweringen om plan van aanpak te onderbouwen.

Hieronder een fictief voorbeeld van een uitgewerkte prestatieverklaring van een onderdeel van een willekeurige inschrijver:

Betreft doelstelling(en):	
Bewering 1	Hoge klanttevredenheid
Met onderstaande bewering onderbouwen we onderdeel "INVULLEN" van ons plan van aanpak?	
Wij leveren u elke dag lunch- en dinerbuffet dat u en uw gasten zullen waarderen met minimaal een 8 (uit 10).	
Uit welke aantoonbare en verifieerbare informatie blijkt dat u in staat bent de bovengenoemde bewering te realiseren?	
Wij werken met een vast team, onder leiding van onze vaste kok, die ook uw buffet zal bereiden. Dit team heeft het afgelopen half jaar 50 vergelijkbare lunch- en dinerbuffetten verzorgd. Tevredenheid van de klanten wordt gemiddeld een 8,3 (uit 10) voor kwaliteit van de buffetten.	
Hoe gaat u deze bewering meten?	
Wij houden schriftelijke Enquêtes onder 500 van de gasten op deze feesten en vragen om een waardering (tot 10) voor de kwaliteit van het lunchbuffet en een waardering voor de kwaliteit van het dinerbuffet.	

U dient dus in te vullen 4 velden:

1. Betreft doelstelling;
2. Bewering (WAT);
3. Invulling (HOE);
4. Meetmethodiek.

Format Prestatieonderbouwing Kwaliteitscriterium 2

Hieronder een uitgewerkt **fictief voorbeeld** van een onderdeel van een willekeurige inschrijver:

Bewering 1	Betreft doelstelling(en): Burger participatie
Beschrijf het risico dat u ziet in relatie tot de opdracht?	
Tijdens lockdown zijn fysieke voorlichtingsbijeenkomsten niet mogelijk vanwege Corona, waardoor minder mensen meedoen. Ook na de lockdown en gedurende de periode dat er nog maatregelen gelden is het risico op een lagere burgerparticipatie aanwezig.	
Risico onderbouwd met aantoonbare en verifieerbare informatie?	
We hebben afgelopen jaar voor zowel de gemeentelijke projecten alsook de gemeentelijke PlusJeHuis-projecten geconstateerd dat mensen niet meer mee doen met het project omdat fysieke bijeenkomsten niet meer of slechts voor een beperkte groep georganiseerd kunnen worden vanwege Corona. We hebben vastgesteld dat er 50% minder aanmeldingen waren dan de 2 jaren voorafgaand aan dit jaar x. Op basis van enquêtes hebben we vast kunnen stellen dat de burgers zich niet hadden aangemeld, omdat ze geen toegang hadden tot de informatie en ook niet wisten dat deelname aan het project (weer) mogelijk was.	
Welke mitigerende maatregelen gaat u toepassen?	
Wij organiseren 4 keer per jaar (elk kwartaal) Webinars om burgers te informeren zodat de informatiestroom op gang blijft en mensen geïnformeerd en geïnspireerd worden om mee te doen aan het project. Ook kunnen ze online participeren binnen het project. Burgers worden schriftelijk en per email geïnformeerd waarna ze zich kunnen aanmelden. Wij houden lijsten bij van wie zich heeft aangemeld voor de Webinars en het project, zodat we de aantallen en resultaten kunnen aantonen. Daarnaast hanteren we een enquête met vragen naar verbetering over de informatiestroom, waarbij ze zich eveneens gelijk kunnen aanmelden.	

U dient dus in te vullen 4 velden:

1. Betreft doelstelling;
2. Het risico dat u ziet;
3. Waaruit blijkt dat het een belangrijk risico is;
4. Hoe dat verkleind wordt met beheersmaatregelen en waarom dat gaat werken.