



Toetsplan "Re-integratiedienstverlening Defensie"

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede dienstverlening

Datum	29 april 2025
Status	Definitief

Inhoud

	Inleiding—3
1.1	Waarom prestatie meten—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 geleverde prestatie.—4
1.5	Door wie wordt gemeten?—5
2	Prestatiemonitoring 'Re-integratiedienstverlening Defensie'—6
2.1	Werking van prestatie monitoring—6
2.1.1	Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit van de modules—6
2.1.2	Wachtkamerclausule—6
2.1.3	Beoordeling resultaatgebied 2: Managementrapportage—8
3	Communicatie en Overleg—10

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor het contract 'Re-integratiedienstverlening voor Defensie' gaat vaststellen. Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtgever 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 kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Raamovereenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatiemeting ontwikkeld.

1.2 Uitgangspunten voor toetsing:

- De toetsing is onderdeel van de implementatie van de Raamovereenkomst 'Re-integratiedienstverlening Defensie'.
- 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 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, de bijlagen van het Beschrijvend Document en de Nota('s) van Inlichtingen;
- Het Toetsplan 'Re-integratiedienstverlening Defensie' (onderhavig document);
- De Inschrijving van Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard (tabel 1) 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 geleverde prestatie.

Dit betreft de gerealiseerde kwaliteit van de inzet van de modules.

Meetinstrumenten:

- Tijdigheid aanleveren documenten en uitvoeren Dienstverlening
- Metingen conform de uitgangspunten van het overzicht modules 'Tabel 1 – KPI Scorecard'

1.5 Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtgever en Deelnemer.
Opdrachtgever en Deelnemer meten de kwaliteit van de te leveren management-rapportages aan de hand van de in hoofdstuk 2 beschreven eisen.
- Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer meet de gerealiseerde prestatie door het uitvoeren van onderzoeken en metingen. Deze resultaten worden vastgelegd in rapportages voor Opdrachtgever en Deelnemer.

2 Prestatiemonitoring 'Re-integratiedienstverlening Defensie'

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatimonitoring;
- 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 prestatimonitoring

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Twee resultaatgebieden vormen de basis voor prestatimonitoring:

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit van de modules
- Resultaatgebied 2: Rapportage

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 1 is de KPI-scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Indien nodig, wordt de prestatiemeting door Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst verder ontwikkeld in samenwerking met Opdrachtnemer.

2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit van de modules

Dit betreft de door Opdrachtnemer gerealiseerde prestatie van de uitvoering van de Dienstverlening. De gerealiseerde prestatie wordt voor de verschillende modules op verschillende manieren gemeten. Zie de KPI's 'Kwaliteit' 1 t/m 12 in de KPI-scorecard in Tabel 1.

In de KPI-scorecard zijn per KPI de werkwijze en de Norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen, beschreven. Om te kunnen beoordelen of Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden verschillende toetsen uitgevoerd.

De scores worden gezamenlijk vastgelegd en gerapporteerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert de scores per module, in de tijd inclusief toelichting.

Indien de Norm niet wordt behaald, wordt Opdrachtgever hierover door Opdrachtnemer geïnformeerd door middel van de managementrapportage. 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 gaat voldoen. Daarbij is de overleg- en escalatiematrix leidend (tabel 2).

2.1.2 Wachtkamerclausule

In de eerste twaalf (12) maanden na start van de uitvoering levert Opdrachtnemer maandelijks een rapportage aan de Deelnemer. Deze maandrapportage bevat de resultaten die zijn behaald op basis van de vereiste normen, zoals opgenomen in de KPI-scorecard in Tabel 1.

Opdrachtgever is gerechtigd om de Raamovereenkomst te beëindigen als Opdrachtnemer in de eerste 12 maanden van de uitvoering van de Dienstverlening aantoonbaar tekortschiet in het leveren van de geëiste kwaliteit. Opdrachtgever kan hierna direct verder met de in de ranking als tweede geëindigde partij in de eindbeoordeling van de inschrijvingen op de aanbesteding, zonder een nieuwe aanbestedingsprocedure te hoeven starten. Met deze partij is gelijktijdig aan de ondertekening van de Raamovereenkomst een 'Wachtkamerovereenkomst' gesloten (zie Beschrijvend Document, subparagraaf 1.5.1).

Indien aan onderstaande voorwaarde wordt voldaan, is Opdrachtgever gerechtigd de Raamovereenkomst te beëindigen en de wachtkamerclausule te lichten:

Opdrachtnemer behaalt binnen de eerste twaalf (12) maanden (meetmomenten na maand zes (6), maand negen (9) en maand twaalf (12) van de uitvoering van de Dienstverlening) twee (2) keer achter elkaar de Norm niet op één of meerdere van de volgende punten binnen het resultaatgebied Kwaliteit (zie Tabel 1: KPI-scorecard. NB KPI Kwaliteit 12 – 'Continu verbeteren van dienstverlening en processen' wordt in zijn geheel uitgezonderd inzake deze beoordeling).

De Norm in relatie tot de wachtkamerclausule:

- Minimaal 75% van alle ingezette modules (KPI Kwaliteit 1 t/m 11 gezamenlijk opgeteld) wordt afgerond binnen de gestelde termijnen;
- Minimaal 75% van de modules samen (KPI Kwaliteit 1 t/m 11 gezamenlijk opgeteld) zijn naar tevredenheid van de Re-integrant (minimaal het cijfer 7) uitgevoerd;
- Minimaal 75% van de opgeleverde output samen (KPI Kwaliteit 1 t/m 11 gezamenlijk opgeteld) voldoet aan de kwaliteitseisen.

NB De voorwaarde om de wachtkamerclausule te lichten, is bewust door Opdrachtgever afwijkend van de gewenste scores in de KPI-scorecard (Tabel 1). Dit om Opdrachtnemer tijd te gunnen om aan de voorwaarde te voldoen. Vanaf maand dertien (13) van de Raamovereenkomst dienen (voor zover nog niet al behaald) de KPI's (en dus de hogere score) vanuit Tabel 1: KPI-scorecard te worden behaald.

De Deelnemer en Opdrachtgever zullen het al dan niet behalen van de Norm vaststellen op basis van de maandrapportage, eigen bevindingen en onderzoek. Bij de eerste vaststelling in de eerste 12 maanden van de uitvoering van de Dienstverlening dat de Norm binnen het resultaatgebied Kwaliteit niet is gehaald, stelt Opdrachtnemer binnen 14 dagen een verbeterplan op.

Voorbeeld 1:

Opdrachtnemer rapporteert in de zesde (6^e) maandrapportage (*meetmoment 1*) na de start van de uitvoering van de Raamovereenkomst dat binnen het resultaatgebied Kwaliteit de bovengenoemde minimale Norm niet is gehaald en stelt een verbeterplan op. In de negende (9^e) maandrapportage (*meetmoment 2*) haalt Opdrachtnemer wel de minimale Norm in relatie tot de wachtkamerclausule.

Conclusie: De wachtkamerclausule wordt niet gelicht.

Voorbeeld 2:

Opdrachtnemer rapporteert in de zesde (6^e) maandrapportage (*meetmoment 1*) na de start van de uitvoering van de Raamovereenkomst dat binnen het resultaatgebied Kwaliteit de bovengenoemde minimale Norm is gehaald. Opdrachtnemer rapporteert in de negende (9^e) maandrapportage (*meetmoment 2*) na de start van de uitvoering van de Raamovereenkomst dat binnen het resultaatgebied Kwaliteit de bovengenoemde minimale Norm niet is gehaald en stelt een verbeterplan op. In de twaalfde (12^e) maandrapportage (*meetmoment 3*) haalt Opdrachtnemer wederom niet de minimale Norm in relatie tot de wachtkamerclausule.

Conclusie: De wachtkamerclausule wordt gelicht, de Raamovereenkomst wordt beëindigd.

NB Als de Norm in relatie tot de wachtclausule in de eerste twaalf (12) maanden wordt behaald, maar de (hogere) score vanuit Tabel 1 niet, dient Opdrachtnemer ook een verbeterplan op te stellen.

2.1.3 Beoordeling resultaatgebied 2: Managementrapportage

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

Opdrachtnemer levert een standaardrapportage overeenkomstig onderstaande beschrijving:

De managementrapportage omvat minimaal de navolgende onderwerpen:

1. Openstaande facturen;
2. Uitnutting contract cumulatief in totaal; Omzetwaarde per geaccordeerde module (per kwartaal en cumulatief);
3. Geregistreerde klachten. Inclusief omschrijving van de klacht, datum ontvangst, voorgestelde oplossing vanuit Opdrachtnemer, datum eerste respons datum opgelost;
4. Instroom en doorstroom: aanmeldingen en ontwikkelingen, Actuele caseload (Welke status zit de Re-integrant), WO en intake, doorlooptijd WO na aanmelding (3 weken), doorlooptijd periodieke voortgangsrapportage. Toelichting op ontwikkelingen intakefase en de KPI's;
5. Per module de doorlooptijden, de ingeplande afspraken en no show en toelichting ontwikkelingen binnen de modules;
6. Gemaakte assessments en uitstroomadvies;
7. Place & train ontwikkelingen; opbrengsten detacheringen, voortgang en forecast, sectoren lopende en afgeronde re-integratiewerkplekken, Sectoren duurzame uitstroom. Alles per kwartaal en cumulatief en een toelichting;
8. Resultaat van de modules, voortgang per kwartaal, en een toelichting;
9. KPI's.

De rapportages worden binnen 30 dagen na afloop van het betreffende kwartaal digitaal (in Word en/of Excel-format) aangeleverd bij de decentraal contractmanager van de Deelnemer en de centrale contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid.

De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de gevraagde informatie correct en volledig is en tijdig 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 worden gewijzigd.

3 Communicatie en Overleg

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vinden tussen Opdrachtnemer, Opdrachtgever en Deelnemer Defensie verschillende vormen van overleg plaats. In Bijlage 2b, Programma van Eisen van het Beschrijvend Document staat onder 'Communicatie en Rapportage (Contractmanagement)' de wijze waarop het overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau tussen partijen wordt ingericht en plaatsvindt. In het overleg wordt (ook) de samenwerking tussen partijen geëvalueerd.

De samenwerking voor de Dienstverlening kenmerkt zich als:

- Standaarddienstverlening met maatwerk;
- De dienstverlening door de Deelnemer is intern gestandaardiseerd en Opdrachtnemer levert 'maatwerk' naar de Re-integranten en de Deelnemer;
- Sturing op kwaliteit proces en output.

De concrete uitwerking van de communicatie- en escalatielijnen zijn vastgelegd in 'Tabel 2' van dit Toetsplan.

Hierbij ligt de contractfocus op:

- Klantbeleving en kwaliteit;
- Sturing op basis van behaalde prestaties;
- Check op eigen aandeel van Opdrachtgever in het leveringsproces.

Opdrachtnemer stelt maximaal één vaste accountmanager aan, die verantwoordelijk is voor de totale relatie met Opdrachtgever gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst. De accountmanager handelt proactief ten aanzien van problemen in de Dienstverlening in afstemming met het categoriemanagement en zorgt voor een effectieve communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt bij afwezigheid van de accountmanager voor volwaardige vervanging.

Opdrachtgever neemt samen met de Deelnemer een proactieve rol aan in het realiseren van een overlegstructuur. Het overleg vindt plaats op operationeel, tactisch en strategisch niveau (zie bijlage 2b, Programma van Eisen). Het eerste kwartaalgesprek (tactisch) vindt in ieder geval plaats binnen drie maanden na start van de Raamovereenkomst. Het initiatief voor het inplannen van een kwartaalgesprek en het zorgdragen voor het tijdig aanleveren van de agenda, ligt bij Opdrachtgever, maar vindt plaats in samenwerking met Opdrachtnemer. De vooraf door Opdrachtnemer aangeleverde rapportage wordt in ieder geval in het evaluatiegesprek besproken. Aanvullend op de rapportage wordt in het evaluatiegesprek ook gesproken over:

- a. Acties en afspraken vorig overleg;
- b. Dienstverlening Opdrachtnemer (inhoud, begeleiding en advisering);
- c. Contractuele afspraken (kwaliteit, KPI's);
- d. Samenwerking en communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- e. Inrichting processen en werkwijze;
- f. Financieel/administratief;
- g. Knel-en verbeterpunten;
- h. Ontwikkelingen (organisatie, markt, relevante wet- en regelgeving, nadruk op veiligheid in wereld en effect op taakstelling DCR);

- i. Social return;
- j. Overige relevante zaken.

Het strategisch contractoverleg met de directies van Opdrachtnemer en de Deelnemer betreft de jaarlijkse evaluatie over de uitvoering van de Raamovereenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Op basis van de kwartaalgesprekken of tussenevaluatie kan het zijn dat zaken aangepast of verbeterd dienen te worden. In het laatste geval kan een verbeterplan of plan van aanpak worden gevraagd door Opdrachtgever. Opdrachtnemer dient aan dergelijke verzoeken invulling te geven. Dit gesprek vindt plaats met de contractmanager en de opgenomen contactpersoon van Opdrachtnemer en Opdrachtgever van deze Raamovereenkomst. Van deze evaluatie wordt door de contractmanager verslag opgemaakt en gecommuniceerd naar Opdrachtnemer.

De Deelnemer initieert samen met Opdrachtgever vier (4) keer per jaar een kwartaalgesprek. Naar gelang de behoefte kan de frequentie aangepast worden. Het gesprek kan in onderling overleg fysiek of digitaal plaatsvinden. Opdrachtgever kan besluiten in geval van ontwikkelingen in de Dienstverlening en/of bedrijfsvoering tot een extra overleg. Opdrachtnemer sluit hier bij aan.

Opdrachtgever zorgt voor de verslaglegging van de kwartaalgesprekken.

Tabel 1: KPI-scorecard aanvangssituatie Raamovereenkomst 'Re-integratiedienstverlening Defensie'

Het KPI-model beschrijft de belangrijkste kritische prestatie indicatoren, de methode van meting/ bewaking die van toepassing zijn op het beoordelen van de prestatie van Opdrachtnemer op de door Opdrachtgever belangrijk gevonden kritische succesfactoren.

Er zijn 2 aandachtsgebieden benoemd op basis waarvan de KPI's worden uitgewerkt in een instrumentarium: De aandachtsgebieden zijn:

1. Kwaliteit
2. Rapportage

Doelstelling	KPI	Norm	Meetinstrument	Uitvoer door	Frequentie
Kwaliteit -1	Haalbaarheidsonderzoek binnen 3 weken na aanvraag inclusief aanlevering benodigde documentatie.	Binnen 3 weken moet 98% ontvangen zijn. 98% van de rapporten moet voldoen aan UWV-richtlijnen.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.
Kwaliteit -2	Module Oriëntatie en activatie.	Binnen 1 maand moet 98% van persoons- en zoekprofiel zijn opgeleverd. 98% van het persoons- en zoekprofiel moet voldoen aan UWV-richtlijnen. Binnen 3 maanden moet 98% van de aangevraagde modules zijn afgerond. Uitvoeren Tevredenheidsmeting module en laten invullen door Re-integrant. Minimaal 80% tevredenheidspercentage (minimale score 7) van Re-integrant over de match.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.
Kwaliteit -3	Module Matching.	Uitvoeren Tevredenheidsmeting module en laten invullen door Re-integrant. Minimaal 80% tevredenheidspercentage (minimale score 7) van Re-integrant over de match. 98% moet binnen 3 weken sollicitatietraining hebben voltooid. 98% aantoonbaar wekelijks contact met Re-integrant. 98% van de aangevraagde modules binnen 3 maanden afgerond.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.
Kwaliteit -4	Module Place & train.	Uitvoeren Tevredenheidsmeting module en laten invullen door Re-integrant. Mini-	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.

		maal 80% tevredenheidspercentage (minimale score 7) van Re-integrant over de match. 90% duurzame arbeidsovereenkomsten na detachering waarbij de plaatsing ingaat en gerekend wordt vanaf ontslag (in spoor 1 & 2). 98% van de aangevraagde modules binnen 6 maanden afgerond.			
Kwaliteit -5	Module Jobcoaching.	Minimaal 70% van de Re-integranten behoudt werk waarbij sprake is van opbouw in uren en/of taken. Uitvoeren Tevredenheidsmeting module en laten invullen door Re-integrant. Minimaal 80% tevredenheidspercentage (minimale score 7) van Re-integrant over de match.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.
Kwaliteit -6	Module Coaching: Uitvoeren Tevredenheidsmeting module (actie EP) en laten invullen door Re-integrant.	Uitvoeren Tevredenheidsmeting module en laten invullen door Re-integrant. Minimaal 80% tevredenheidspercentage (minimale score van 7) van Re-integrant over de coaching.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.
Kwaliteit -7	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat binnen 15 werkdagen na ontvangst van het Aanmeldformulier het Kennismakingsgesprek plaatsvindt.	98%.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.
Kwaliteit -8	Opdrachtnemer zorgt er voor dat het dossier in het systeem binnen 3 werkdagen na contact met de Re-integrant is bijgewerkt.	98%.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.
Kwaliteit -9	Opdrachtnemer levert de tussentijdse 6 wekelijkse Re-integratierapportage tijdig op.	98% beschikbaar.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.

Kwaliteit -10	Opdrachtnemer levert binnen 2 weken na afloop van een module de Re-integratierapportage op.	98% beschikbaar.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.
Kwaliteit -11	Kwaliteit van klachtenprocedure.	98% tijdig.	Rapporteren in managementrapportage; inzichtelijk maken van de klachten, reactie termijn conform PVE artikel 17 DV.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.
Kwaliteit -12	Continu verbeteren van dienstverlening en processen.	1x per jaar een door Deelnemer goedgekeurd verbeter- of innovatievoorstel.	Verbeter of innovatievoorstel eerste binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst.	Opdrachtnemer.	1x per jaar.
Rapportage.	Juiste en tijdige facturatie door Opdrachtnemer; facturen conform factuureisen, tarieven en afspraken gefactureerd. Inclusief de baten voor de Deelnemer op basis van werkervaringsplaatsen en re-integratiewerkplekken.	98%.	Steekproef door Opdrachtgever.	Opdrachtgever.	1x per half jaar.
Rapportage.	Correcte en tijdige rapportage en managementinformatie conform overeengekomen afspraken.	100%.	Rapporteren in managementrapportage.	Opdrachtnemer.	Per managementrapportage.

Tabel 2 – Overleg- en escalatiematrix

Overlegniveau	Namens Deelnemer/ Opdrachtgever	Namens Opdrachtnemer	Onderwerpen	Frequentie	Escalatie
Dossier	Casemanager	Jobcoach, coördinator nazorg	Voortgang en ontwikkelingen in casuïstiek gedurende traject.	Dagdagelijks, naar behoefte	Deelnemer: - Casemanager naar regiohoofd Opdrachtnemer: - Jobcoach naar Accountmanager Overleg tussen regiohoofd en Accountmanager
Regionaal	Regiohoofd	Senior jobcoach (POC van regio)	Overdracht, ingewikkelde casuïstiek	In opstartfase tweewekelijks, daarna behoefte evalueren	Deelnemer: - Regiohoofd naar H-RCM Opdrachtnemer: - Senior Jobcoach naar Accountmanager Overleg tussen H-RCM en Accountmanager
Operationeel	H V&R, H-ERD, POC DCR	Accountmanager	Optimalisatie operationele samenwerking en werkprocessen.	In opstartfase tweewekelijks (fysiek of digitaal), vervolgens eens per 6 weken	Deelnemer: - Casemanager naar regiohoofd - Regiohoofd naar POC - POC naar H-RCM Opdrachtnemer: - Jobcoach naar Accountmanager Overleg tussen POC DCR en Accountmanager
Tactisch	CM Defensie, POC DCR, (H-ECM) en CM CAT	Accountmanager	Voortgang, samenwerking, communicatie, ontwikkelingen, KPI's, rapportage en resultaten.	Ieder kwartaal (fysiek of digitaal)	Deelnemer en Opdrachtgever: - POC DCR naar H-RCM - H-ECM of POC DCR naar CM Defensie - CM Defensie naar CM CAT Opdrachtnemer: - Accountmanager naar directie

			Eventuele knelpunten vanuit de operatie.		Overleg tussen: H-ECM, CM Defensie, CM CAT en directie Opdrachtnemer
Strategisch	Directie DCR, CM Defensie en CM CAT	Directie	Beleid en ontwikkelingen op korte en (middel)lange termijn.	Halfjaarlijks (fysiek), Evaluatie over frequentie na eerste jaar.	Deelnemer en Opdrachtgever: - Directie DCR naar Commandant DPOD -CM Defensie naar CM CAT Opdrachtnemer: Directie