



Toetsplan "Re-integratiedienstverlening Rijk"

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede dienstverlening

Datum	30 mei 2025
Status	Definitief na Nota's van Inlichtingen

Inhoud

Inleiding—3

1 Prestatiemeten—4

- 1.1 Waarom prestatimeten—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 beleefde prestatie.—4
- 1.5 Door wie wordt gemeten?—5

2 Prestatiemonitoring 'Re-integratiedienstverlening Rijk'—6

- 2.1 Werking van prestatimonitoring—6
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie—6
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Re-integranten en Deelnemers—9
 - 2.1.3 Inhoud verbeterplan (eisen).—10

3 Communicatie en Overleg—11

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor het contract 'Re-integratiedienstverlening voor het Rijk' 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 overeenkomst 'Re-integratiedienstverlening'.
- 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 Rijk' (onderhavig document);
- De Inschrijving van 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:

1.4.1 De gemeten prestatie.

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten:

- De te leveren managementrapportages, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

1.4.2 De beleefde prestatie.

Dit betreft de door Re-integranten en Deelnemers ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrumenten:

- Klanttevredenheidsonderzoeken onder de Re-integranten en Deelnemers.

1.5 Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtgever.
Opdrachtgever meet de kwaliteit van de te leveren managementrapportages aan de hand van de in hoofdstuk 2 beschreven eisen.
- Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken.

2 Prestatiemonitoring 'Re-integratiedienstverlening Rijk'

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;
- De eisen die worden gesteld aan een verbeterplan, indien van toepassing.

2.1 Werking van prestatie-monitoring

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

- Resultaatgebied 1: Managementinformatie (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid Re-integranten en Deelnemers (beleefde 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 meting.

In tabel 2 is de KPI-scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Indien nodig, wordt de prestatie-meting door Opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld in samenwerking met Opdrachtnemer.

2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie

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

KPI-1 Managementrapportage

Opdrachtnemer levert een standaard rapportage overeenkomstig onderstaande beschrijving:

Kwartaalrapportage (conform Eis CM-6 van Bijlage 2a van het Beschrijvend Document) van:

- Algemeen:
 - Aantal Re-integranten aangemeld;
 - Organisatieonderdeel waar Re-integrant werkzaam is waarbij maximaal tot onderstaand niveau wordt gerapporteerd:

Deelnemer	Uitsplitsingsniveau
Belastingdienst	Belastingdienst DG Douane DG Toeslagen
DJI	DJI
O&P Rijk	Departement onderliggende Afnemer
RWS	RWS

- Aantal Re-integranten in haalbaarheidsonderzoek 2^e spoor of re-Integratietraject 2^e spoor en – 3^e spoor;
 - Aantal Re-integranten reeds Duurzaam geplaatst/uit dienst (buiten het eigen ministerie);
 - Gerealiseerde gemiddelde trajectduur;
 - Aantal geannuleerde trajecten inclusief reden per Deelnemer en (indien van toepassing) van onderliggende Afnemers*;
 - Aantal voortijdig beëindigde trajecten inclusief reden per Deelnemer en (indien van toepassing) van onderliggende Afnemers*;
 - Percentage duurzame plaatsingen 2^e spoor.
- Inhoudelijk: een inhoudelijke terugkoppeling per Deelnemer (max. 1,5 A4 in Verdana 9):
 - Aantal sollicitaties met uitslag (volledig afwijzing of ranking + reden);
 - Gevolgde/geplande opleiding/training (vanuit Opdrachtnemer gegeven);
 - Gerealiseerde detacheringen;
 - Slotrapportage; gerealiseerde trajectduur en aard duurzame plaatsing (buiten het eigen ministerie);

en een verzamelde terugkoppeling van:

 - Uitslag KTO's (indien van toepassing; zie voor frequentie KPI-2) inclusief klachten en een toelichting op de manier van afhandelen van de klachten.
- Financieel: Overall en per Deelnemer en (indien van toepassing) van onderliggende Afnemers*:
 - Gefactureerde kosten haalbaarheidsonderzoeken 2^e spoor;
 - Gefactureerde kosten re-integratietraject 2^e spoor;
 - Gefactureerde kosten re-integratietraject 3^e spoor;
 - Gefactureerde kosten geannuleerde trajecten;
 - Gefactureerde kosten verlengde beoordelingsperiode UWV.
 - De kwartaalrapportage geeft naast de betreffende driemaandelijke periode tevens een cumulatief overzicht van de hierboven genoemde items/factoren.
 - Indien Opdrachtnemer onvoldoende scoort op de bovengenoemde punten van de KPI managementrapportage, volgt er een gesprek over te nemen verbetermaatregelen tussen de centrale contractmanager, eventueel de contractmanager(s) van de Deelnemer(s) en accountmanager vanuit Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert binnen één maand na dit gesprek een verbeterplan op. De inhoud waaraan het verbeterplan moet voldoen, staat beschreven in paragraaf 2.1.3. Een verbeterplan is niet van toepassing op kwartaal 1 2026.

* Een overzicht van de Deelnemers en onderliggende Afnemers is opgenomen in Bijlage 11a van het Beschrijvend Document.

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

Tevens worden de Deelnemer-specifieke rapportages digitaal (in Word en/of Excel-format aangeleverd aan de specifieke Deelnemers met cc. aan de centrale contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid.

Indien de daaropvolgende meting wederom onder de Norm scoort heeft Opdrachtgever de mogelijkheid tot het innen van een boete ter hoogte van € 500,00.

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 overeenkomsten niet zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Opdrachtgever worden gewijzigd.

2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Re-integranten en Deelnemers

Dit betreft de door Re-integrant en Deelnemer beleefde prestatie. Bij de contractimplementatie wordt per Deelnemer afgestemd wie de personen zijn die ondervraagd moeten worden. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door deze betrokkenen beleefde houding en gedrag van Opdrachtnemer. Deze klantbeleving wordt periodiek beoordeeld aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder betrokkenen.

KPI-2 Tevredenheid Re-integranten en Deelnemers

Hieronder worden per KPI, de werkwijze, de Norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de consequentie wanneer niet aan de Norm wordt voldaan beschreven. Om te kunnen beoordelen of Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder Re-integranten en Deelnemers uitgevoerd.

De frequentie en inrichting (zoals o.a. vragenlijsten, score schaal, minimale respons, welke personen bij de Deelnemers de KTO's invullen) wordt tijdens de implementatie bepaald.

De scores van de KTO's worden gezamenlijk vastgelegd en anoniem gerapporteerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer rapporteert in de tijd inclusief opmerkingen en uitgesplitst in tevredenheid van de Re-integranten en tevredenheid onder de Deelnemers.

Indien de Norm niet wordt behaald, worden Opdrachtgever en de Deelnemers hierover door Opdrachtnemer geïnformeerd door middel van de managementrapportage (KPI-1). 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 zal gaan voldoen.

Indien voor deze KPI de Norm niet gehaald wordt, volgt er een gesprek over te nemen verbetermaatregelen die uit de KTO naar voren komen, tussen de centrale contractmanager, eventueel de contractmanager(s) en inhoudelijk adviseur(s) van de Deelnemer(s) en de accountmanager vanuit Opdrachtnemer. Opdrachtnemer levert binnen één maand na dit gesprek een verbeterplan op waarin zij beschrijft welke maatregelen zij treft om ervoor te zorgen dat zij alsnog aan de Norm zal gaan voldoen. De inhoud waaraan het verbeterplan moet voldoen staat beschreven in paragraaf 2.1.3.

De Norm

De scores ingevuld door de Re-integranten en Deelnemers vormen samen een gemiddelde score, waarbij de norm in het eerste jaar minimaal een **7** en vanaf het tweede jaar minimaal een **7,5** is.

2.1.3 Inhoud verbeterplan (eisen).

1. Beschrijving van de situatie: een overzicht van de huidige situatie die moet worden aangepakt, inclusief problemen, uitdagingen of tekortkomingen die moeten worden aangepakt.
2. Doelstellingen en doelen: duidelijke doelstellingen die moeten worden bereikt met het verbeterplan. Deze doelstellingen moeten specifiek, meetbaar, haalbaar, relevant en tijdgebonden (SMART) zijn.
3. Actiepunten: een gedetailleerde lijst van acties die moeten worden ondernomen om de doelstellingen van het verbeterplan te bereiken. Deze acties moeten worden geformuleerd om de specifieke problemen aan te pakken die zijn geïdentificeerd in de beschrijving van de situatie.
4. Verantwoordelijkheden: toewijzing van verantwoordelijkheden aan individuen of teams voor de uitvoering van verschillende actiepunten. Dit zorgt voor duidelijkheid over wie wat moet doen en wie verantwoordelijk is voor het bereiken van bepaalde doelstellingen.
5. Tijdlijn: een tijdschema dat aangeeft wanneer elke actie moet worden voltooid om ervoor te zorgen dat het verbeterplan op schema blijft en binnen de gestelde termijn wordt voltooid.
6. Risicobeoordeling en -beheer: identificatie van mogelijke risico's die de uitvoering van het verbeterplan kunnen belemmeren, evenals strategieën om deze risico's te beperken of te beheersen.
7. Monitoring en evaluatie: een plan voor het regelmatig monitoren van de voortgang van het verbeterplan en het evalueren van de effectiviteit ervan. Dit kan onder meer het vaststellen van meetbare indicatoren om de voortgang te volgen en het plannen van regelmatige evaluatiemomenten om te bepalen of aanpassingen nodig zijn.
8. Communicatieplan: een plan voor effectieve communicatie met belanghebbenden, zowel intern als extern, om hen op de hoogte te houden van de voortgang van het verbeterplan en eventuele wijzigingen of updates.
9. Ondersteunende middelen: identificatie van eventuele aanvullende middelen of ondersteuning die nodig is om het verbeterplan succesvol uit te voeren, zoals training, technische expertise of externe consultants.

3 Communicatie en Overleg

Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vinden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever/de Deelnemers verschillende vormen van overleg plaats. In Bijlage 2a van het Beschrijvend Document staat onder 'Implementatie & Communicatie en Rapportage' de wijze waarop het overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau tussen Opdrachtgever/de Deelnemers en Opdrachtnemer wordt ingericht en plaatsvindt.

In tabel 1 (overlegmatrix) zijn deze overleggen, de gesprekspartners, mogelijke agenda-punten en de frequentie overzichtelijk weergegeven.

In het overleg wordt (ook) de samenwerking tussen partijen geëvalueerd.

De samenwerking voor de dienstverlening kenmerkt zich als:

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

Waarbij de contractfocus ligt op:

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

Partijen zullen hiertoe na inschrijving een communicatiematrix opstellen waarin van zowel Opdrachtgever als van Opdrachtnemer de contactpersonen en gegevens staan.

Tabel 1: Overlegmatrix

Overleg	Beoogde frequentie	Functionaris Opdrachtgever	Functionaris Opdrachtnemer	Mogelijke agendapunten	Verslaglegging Terugkoppeling
Implementatie overleg	Na gunning wordt een centrale bijeenkomst georganiseerd met de leverancier. Daarna maken de Deelnemers individueel afspraken met Opdrachtnemer i.r.t. frequentie en looptijd van eventuele vervolg overleggen t.a.v implementatie.	<ul style="list-style-type: none"> • CCM • Inhoudskundigen • Implementatiemanager(s) • DCM(s) • Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementatiemanager(s) • Accountmanager(s) • Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kennismaking; • Introductie organisatie; • Uitwisselen details contactpersonen; • Categorie voorlichting over contract. <p>Implementatie overleg met individuele Deelnemers:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doelen/ resultaten implementatie-overleg; • Inventarisatie stakeholders; • Aanpak, mijlpalenplanning, activiteitenplan; • Benodigde resource en benodigde hulpmiddelen bij Opdrachtgever en Opdrachtnemer; • Mogelijke risico's en mitigatie van risico's; • Informatiebijeenkomst; • Proces van oriëntatie/intake tot en met uitstroom/plaatsing; • KTO's: frequentie en inrichting bepalen; • Communicatiematrix en overlegmomenten; • Facturatie via e-facturatie wijze; • Verantwoordelijkheden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer t.a.v. de implementatie zijn verdeeld. 	Binnen 10 werkdagen schriftelijk verslag van CCM aan Opdrachtnemer en Deelnemers.
Strategisch	1x gedurende de contractperiode	<ul style="list-style-type: none"> • Categoriemanager • CCM • Beleidsmedewerkers van Deelnemers • Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Strategisch verantwoordelijke voor de ROK • Accountmanager • Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen leverancier en categorie; • Trends en marktontwikkelingen; • Overige onderwerpen t.z.t. nader te bepalen. 	Binnen 10 werkdagen schriftelijk verslag van CCM aan Opdrachtnemer en Deelnemers.
Tactisch overleg	1x per 3 maanden	<ul style="list-style-type: none"> • CCM • DCM's • Inhoudelijk adviseur Deelnemers • Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Accountmanager • Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelingen leverancier en categorie; • Trends en marktontwikkelingen; • Optimalisatie van samenwerking, verbetervoorstellen; • Doorlooptijden; • Kwaliteit dienstverlening en samenwerking; • Uitnutting ROK; • Scores op KPI's en KTO's; • Bespreken rapportages. 	Binnen 10 werkdagen schriftelijk verslag van Opdrachtnemer aan CCM.

Operationeel	<p>Naar eigen inzicht door Deelnemers te bepalen en in afstemming met Opdrachtnemer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Eventueel DCM • Inhoudelijk adviseur Deelnemer • Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Operationeel gebruiker • Accountmanager • Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen overlegfrequentie; • Operationele voortgang en werkprocessen; • Doorlooptijden; • Operationele ontwikkelingen; • Facturen/facturatieproces; • Projecten; • Signaleren en oplossen knelpunten en issues uit de dagelijkse praktijk; • Klachtenprocedure. 	<p>Afspraken onderling bevestigen via mail.</p>
--------------	---	--	---	--	---

Tabel 2: KPI-scorecard aanvangssituatie raamovereenkomst 'Re-integratiedienstverlening Rijk'

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	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>
Management informatie	Managementrapportages	De gevraagde managementinformatie is correct en volledig, wordt tijdig en deelbaar geleverd en is eenvoudig interpreteerbaar	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de categorie-contractmanager Opdrachtgever	Integrale managementrapportage in Word en/of Excel format	Voldoende	Opdrachtnemer	Driemaandelijks, binnen 30 dagen na afloop periode
Tevredenheid Re-integranten en Deelnemers	KTO's	Ervaren kwaliteit intakegesprek resp. trajectbegeleiding	KTO (klanttevredenheidsonderzoek)	Onderdeel van managementrapportage	7 in het eerste jaar 7,5 vanaf het tweede jaar	Opdrachtnemer	Frequentie en inrichting wordt bij implementatie bepaald.