



Bijlage 9

Toetsplan Boeketten en geschenken 2025 - 2029

*Prestatiemonitoring Rijkswaterstaat Corporate Dienst – Boeketten en
Geschenken 2025 - 2029*

Zaaknummer 31202323
Versiedatum 26 november 2024
Status V1.0

Inhoudsopgave

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

VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Opmerkingen
V1.0	26 november 2024	

1. Inleiding

Dit document beschrijft hoe Koper de kwaliteit van de Levering en Dienstverlening "Boeketten en geschenken 2025-2029" meet, met duidelijke afspraken over monitoring en toetsing voor beide partijen.

Waarom prestatiemeten?

Om een langdurige leveranciersrelatie ('partnership') op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Raamovereenkomst, heeft Koper een systematiek van prestatiemonitoring 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 de nieuwste toetsing;
- De uitkomst van de toetsing wordt onderbouwd met objectieve informatie.
- 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 Leverancier;
- 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 prestatiemonitoring wordt beschreven in hoofdstuk 2.

Door wie wordt gemeten?

- Leverancier
Leverancier meet haar eigen resultaten, zodat met expliciete informatie kan worden aangetoond dat de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd.
- Koper
Wanneer een KPI niet wordt behaald, behoudt de Koper 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 of besteller. De resultaten van dit onderzoek worden besproken tijdens de reguliere voortgangsgesprekken op tactisch niveau. Daarnaast heeft de Leverancier de mogelijkheid om tussentijds zaken te bespreken, mocht de Koper dit nodig achten. Dit biedt de flexibiliteit om snel in te spelen op veranderende omstandigheden. De Leverancier is gehouden om in zulke gevallen ook tussentijds overleg te voeren.

2. Prestatiemonitoring

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatimonitoring;
- De resultaatgebieden waarop de monitoring van prestaties zich richt;
 - Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) die daarbij horen;
 - De normering waaraan Leverancier minimaal moet voldoen;
 - Consequenties bij het niet halen van de norm.

Werking van prestatimonitoring

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Koper. Onderstaande resultaatgebieden vormen de basis voor prestatimonitoring van dit contract.

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit van dienstverlening
- Resultaatgebied 2: Duurzaamheid
- Resultaatgebied 3: Management Informatie

Ieder resultaatgebied bestaat uit 1 of meerdere prestatie-indicatoren; met per indicator minimaal een beschrijving van de basis waarop wordt gemeten, een norm waaraan Leverancier 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 Koper geactualiseerd en worden, indien nodig, in samenwerking tussen Koper en Leverancier 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 Leverancier dient te voldoen en de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan beschreven.

- **Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit van dienstverlening**

Het betreft hier de kwaliteit van de Dienstverlening. Leverancier 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 Leverancier en optioneel door Koper.

- KPI 1: tevredenheid Koper
99% van de bestellingen dient naar wens en zonder klachten – binnen de gestelde eisen - te worden besteld en geleverd.
- KPI 2: tevredenheid Koper
Bij 100% van de onder KPI 1 gemelde klachten dient binnen 2 werkdagen en tot tevredenheid van Koper een adequate oplossing te zijn aangeboden.

- **Beoordeling resultaatgebied 2: Duurzaamheid**

Leverancier 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 Leverancier en optioneel door Koper.

- KPI 1: Social Return
5% van de Opdrachtwaarde van de Raamovereenkomst dient als Social Return-waarde te worden ingezet voor de Social Return-verplichting.
- KPI 2: Bedrijfsvoering
Conform Programma van Eisen (nummer 1M) dient minimaal 50% van de Inkoop van boeketten te worden geleverd met duurzaamheidskeurmerken. Als KPI wordt de norm gehanteerd zoals door Leverancier bij inschrijving is aangeboden.

- **Beoordeling resultaatgebied 3: Management Informatie**

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

- KPI 1: rapportages, oplevering
De afgesproken rapportages moeten uiterlijk 10 werkdagen na einde kwartaal worden aangeleverd.
- KPI 2: rapportage, inhoud
100% van de rapportages voldoet aan de vooraf afgesproken voorwaarden.

Wanneer op een of meerdere resultaatgebieden niet aan een gestelde KPI wordt voldaan, wordt dit tijdens de geplande evaluaties besproken. Indien nodig kan, op initiatief van de Koper of Leverancier, 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.

EA Bloemen RWS

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 prestatie-indicator gemeten?	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?	Hoe vaak gemeten?	Norm
1. Kwaliteit van dienstverlening	Tevredenheid Koper	Percentage bestellingen dat zonder klachten binnen een kwartaal wordt voldaan.	Aantoonbare en verifieerbare klachtenmeting door Opdrachtnemer	Rapportage van de Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	4x per jaar	99%
	Tevredenheid Koper	Percentage klachtafhandelingen dat binnen de gestelde termijn van 2 werkdagen wordt afgehandeld	Aantoonbare en verifieerbare meting door Opdrachtnemer	Rapportage van de Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	4x per jaar	100%
2. Duurzaamheid	Social return	Inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt	Score die voortkomt uit het PVA Groeituin Social Return	Rapportage van de Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	1x per jaar	5%-eis
	Bedrijfsvoering	Status certificering, conform PvE eis 1M	Aantoonbare en verifieerbare meting door Opdrachtnemer	Rapportage van de Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	4x per jaar	Normering zoals door opdrachtnemer bij inschrijving is aangeboden
3. Management informatie	Aanleveren managementrapportage	Tijdige aanlevering rapportages	Datum binnenkomst via de mail	Rapportage van de Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	4x per jaar	100%
	Inhoud managementrapportage	Afgesproken inhoud in de rapportages	a. d. h. v. PvE	Rapportage van de Opdrachtnemer	Opdrachtnemer	4x per jaar	100%