



Bijlage 8

Toetsplan 'Assessments Rijk'

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede Dienstverlening.
Bijlage van de Raamovereenkomst met zaaknummer 31207998.

Colofon

Uitgegeven door Categorie Duurzame Inzetbaarheid

Datum 6-5-2025
Status Definitief

Versiebeheer

v 1.0 6-5-2025 Definitieve versie, bijlage Beschrijvend Document

Inhoudsopgave

Inleiding 4

1 Prestatiemeten 5

- 1.1 Waarom prestatie­meten? 5
- 1.2 Uitgangspunten voor toetsing 5
- 1.3 Input voor de toetsing 5
- 1.4 Wat wordt gemeten? 5
 - 1.4.1 De gemeten prestatie 5
 - 1.4.2 De beleefde prestatie 5
- 1.5 Door wie wordt gemeten? 5

2 Prestatiemonitoring ' Assessments' 6

- 2.1 Werking van prestatie­monitoring 6
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie 6
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten 8

3 Communicatie en Overleg 9

Bijlage 10

- Bijlage 1. Tabel 1: KPI-scorekaart 'Assessments' 10
- Bijlage 2. Tabel 2: Overlegstructuren en frequenties 'Assessments' 11

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van de geleverde Dienstverlening onder de (Raam)Overeenkomst 'Assessments Rijk' voor percelen 1 en 2 gaat vaststellen.

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtnemer, Deelnemers (Decentraal contractmanager, Centraal contactpersonen, Bestellers en Interne klanten) als Categoriemanagement Duurzame Inzetbaarheid (Centraal contractmanager) 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 (Raam)Overeenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatiemeting ontwikkeld.

1.2 Uitgangspunten voor toetsing

- De toetsing is gebaseerd op de prestatie, zoals hierna beschreven in de KPI-scorekaart, 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 en Nota('s) van Inlichtingen;
- Inschrijving van Opdrachtnemer;
- De KPI-scorekaart (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 managementinformatie, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

1.4.2 De beleefde prestatie

Dit betreft de door Kandidaten ervaren kwaliteit van de Dienstverlening.

Meetinstrumenten:

- Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder Kandidaten.

1.5 Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtgever.
Opdrachtgever meet de kwaliteit van de te leveren managementinformatie aan de hand van de in hoofdstuk 2 van dit Toetsplan beschreven eisen.
- Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder de Kandidaten.

2 Prestatiemonitoring 'Assessments 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.

2.1 Werking van prestatie monitoring

Prestatie monitoring 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 Kandidaten (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 1 is de KPI-scorekaart 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 de inhoud en aanlevering van managementinformatie door Opdrachtnemer aan de Centraal Contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid.

KPI-1a Managementrapportage

Opdrachtnemer levert standaard rapportages overeenkomstig onderstaande beschrijving:

- Kwantitatief; het totaal aantal uitgevoerde assessments onderverdeeld in:
 - deelnemer;
 - soort (selectie-, potentieel-, ontwikkel- of loopbaanassessment) (NB. geldt voor perceel 1);
 - salarisschaal;
 - functie (indeling conform Functiegebouw Rijk);
 - Herkomst van de betreffende functie: departement en onderliggende dienst.

Aantal en aard ontvangen klachten, alsmede de wijze en doorlooptijd van oplossen, onderverdeeld in:

- deelnemers (Bestellers/Interne klanten);
- Kandidaten.

Aantal assessments dat te laat werd uitgevoerd (zie voor doorlooptijden KPI-1b Tijdigheid uitvoering assessments) per Deelnemer, alsmede de redenen daarvan.

Aantal assessmentrapporten dat te laat werd uitgebracht per Deelnemer, alsmede de redenen daarvan.

Aantal assessments dat niet werd uitgevoerd als gevolg van het niet verschijnen van of het niet meewerken door de betreffende Kandidaat per Deelnemer, alsmede een toelichting op die gevallen.

- Kwalitatief; de uitkomsten van de KTO's onder de:
 - Kandidaten (inclusief het aantal kandidaten en het aantal kandidaten dat het KTO in heeft gevuld).

Deze uitkomsten worden gerapporteerd, per specifiek soort assessment, per specifieke afnemer, vallend onder de Deelnemers O&P Rijk / RWS / SVB / DICTU.

- Financieel; totale omzet exclusief btw, uitsluitend voor perceel 1, onderverdeeld in:
 - deelnemers;
 - soort (selectie-, potentieel-, ontwikkel- of loopbaanassessment, loopbaanscan en Maatwerk);
 - percentage ten opzichte van de reële opdrachtwaarde en de maximale opdrachtwaarde;
 - omzet desbetreffende kwartaal;
 - openstaand factuurbedrag.
- Verbeterplan(nen): Optioneel; NB Vereist wanneer Opdrachtnemer onvoldoende scoort op één of meer KPI's.

De rapportages worden binnen 2 weken na afloop van de betreffende periode digitaal (in Excel-format) aangeleverd aan de Centraal Contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid. De centraal contractmanager zal de rapportages delen met alle betrokkenen.

KPI-1b Tijdigheid uitvoering assessments

- KPI 1-b Tijdigheid uitvoering assessments: Maximale doorlooptijd (het aantal werkdagen vanaf de aanmelding van het assessment tot de oplevering van de rapportage aan de kandidaat):
 - Traditioneel selectieassessment: 7
 - Overige traditionele assessments: 14

Per bulkaanvraag gelden nader overeen te komen doorlooptijden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Deze doorlooptijden kunnen afwijken van de bovengenoemde doorlooptijden. Een bulkaanvraag is een aanvraag die bestaat uit meerdere door Opdrachtnemer gelijktijdig uit te voeren Traditionele Assessments. Een bulkaanvraag kan bestaan uit de uitvoering van 10 of meer verschillende Traditionele Assessments.

De normen

1a. De gevraagde informatie correct en volledig is, tijdig wordt geleverd en eenvoudig interpreteerbaar is. Dit laatste houdt in ieder geval in dat de managementrapportage volgens een vast format wordt opgesteld. De rapportage dient derhalve 'opdeelbaar' te zijn. Het format mag gedurende de looptijd van de overeenkomsten niet zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van Opdrachtgever worden gewijzigd.

1b. minimaal 95% van de assessments binnen de daartoe gestelde termijn is afgerond, de oplevering van de rapportage en nabespreking inbegrepen.

Met opmerkingen [KB1]: Zijn wij perceel 1?

Met opmerkingen [JC(C2R1): P2] betreft e-assessments, dit is een vast bedrag.

2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Kandidaten

Dit betreft de door de Kandidaten beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door de betrokkenen beleefde houding en gedrag van Opdrachtnemer en ervaren kwaliteit van de Dienstverlening. Deze klantbeleving wordt beoordeeld aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder betrokkenen.

Resultaatgebied 2 betreft twee (2) KPI's.

- KPI-2a Tevredenheid Kandidaten
- KPI-2b Responspercentage

Hieronder wordt, de werkwijze, de norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan, beschreven.

KPI-2a Tevredenheid Kandidaten

Om te kunnen beoordelen of Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder de Kandidaten uitgevoerd. De KTO's dienen uitgevoerd te worden telkens na afronding van elk individueel assessmenttraject.

De Opdrachtnemer dient een voorstel in voor de te gebruiken vragenlijst. Op basis van dit voorstel gaan de opdrachtnemer en de opdrachtgever in gesprek om tot een gedegen vragenlijst te komen. De Opdrachtgever heeft hierin het recht om in de vragenlijst te allen tijde een vraag op te laten nemen of te laten verwijderen.

De KTO's worden besproken tijdens de periodieke overleggen, onder voorwaarde dat de betreffende organisatie in de achterliggende periode heeft afgenomen onder de (Raam)Overeenkomst. Indien de norm niet wordt behaald, wordt Opdrachtgever hierover door Opdrachtnemer geïnformeerd door middel van de managementrapportage (KPI-1a). De 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 de daaropvolgende meting wederom onder de norm scoort, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om de betaling op te schorten en heeft zij de mogelijkheid tot het innen van een boete ter hoogte van € 500,00.

KPI-2b Responspercentage kandidaten

De Opdrachtnemer dient een minimale responspercentage van 20% te behalen. Indien deze norm niet behaald wordt dient de Opdrachtnemer een verbeterplan in te dienen. De Opdrachtnemer voegt het 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.

De Normen

2a. De scores ingevuld door de Kandidaten vormen samen een gemiddelde, waarbij de norm een gemiddelde van minimaal 7 op een schaal van 1-10 is.

2b. De Opdrachtnemer dient ieder kwartaal een minimale responspercentage van 20% te behalen.

3 Communicatie en Overleg

In het Programma van Eisen, bijlage 2 van het Beschrijvend document, staat bij 'Eisen inzake contractmanagement, evaluatie en rapportage' de wijze waarop het overleg op strategisch, tactisch en operationeel niveau tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt ingericht en plaatsvindt. In bijlage 2 'Overlegstructuren en frequenties' van het Toetsplan is dit weergegeven in een tabel.

Gedelegeerd opdrachtgevers / Contactpersonen:

De Deelnemers worden in voorkomend geval vertegenwoordigd door hun centraal contactpersoon:

- O&P Rijk: Talentontwikkeling mevrouw M. Meertens, Coördinator Loopbaan- en
- RWS: keling mevrouw A. Apell, Regievoerder Loopbaanontwik-
- SVB: de heer P. van Balen, Recruitment Businesspartner
- DICTU Ontwikkelen de heer R. Scheepe, Strategisch adviseur Leren en

Bijlage

Bijlage 1. Tabel 1: KPI-scorekaart 'Assessments'

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>
1a. Management informatie	Management-rapportages	De gevraagde managementinformatie is correct en volledig, wordt tijdig geleverd en is eenvoudig interpreteerbaar	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de Contractmanager voor Categoriemanagement	Managementrapportage in Excel format	Voldoende	Opdrachtnemer	1x per kwartaal, binnen 2 weken na afloop periode
1b. Tijdigheid	Tijdigheid uitvoering assessments	Periode vanaf aanmelding tot oplevering van de rapportage aan de kandidaat.	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de Contractmanager voor Categoriemanagement	Managementrapportage in Excel format	>95% binnen gesteld aantal werkdagen per soort assessment	Opdrachtnemer	1x per kwartaal, binnen 2 weken na afloop periode
2a. Tevredenheid Kandidaten	KTO's	Ervaren kwaliteit geleverde Dienstverlening alsmede houding en gedrag Opdrachtnemer	KTO (klanttevredenheidsonderzoek)	Onderdeel van managementrapportage o.b.v. vragenlijsten	7	Opdrachtnemer	Telkens na afronding van ieder individueel assessmenttraject.
2b. Responspercentage	Responspercentage KTO's	Het aantal ingevulde KTO's ten opzichte van het aantal deelnemers.	Check op voldoen aan onder 2.1.2 gestelde eisen door de Contractmanager voor Categoriemanagement	Managementrapportage in Excel format	20%	Opdrachtnemer	1x per kwartaal, binnen 2 weken na afloop periode

Bijlage 2. Tabel 2: Overlegstructuren en frequenties 'Assessments'

Overleg	Beoogde frequentie	Functionaris opdrachtgever	Functionaris opdrachtnemer (contractpartner)	Mogelijke agendapunten	Verslaglegging/ Terugkoppeling
Implementatie-overleg	De CCM organiseert een Kick-off. Gedurende de kick-off zal de planning voor de implementatie nader afgestemd worden.	CCM DCM Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	Accountmanager Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) introductie leveranciers 2) kennismaking contactpersonen voor implementatie 3) planning afspraken decentrale implementatie	binnen 5 werkdagen schriftelijk verslag van CCM aan Opdrachtnemer en deelnemers
Tactisch/strategisch	Jaar 1: 4 keer per jaar Overige jaren: 2 keer per jaar	CCM Inhoudelijke adviseur Deelnemer Optioneel DCM Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	Accountmanager Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) ontwikkelingen leverancier, deelnemers en categorie 2) trends en marktontwikkelingen 3) rapportages 4) uitnutting/spend 5) scores op KPI's en enquêtes 6) kwaliteit dienstverlening en samenwerking	binnen 5 werkdagen schriftelijk verslag van CCM aan Opdrachtnemer en deelnemers
Operationeel	naar eigen inzicht door Deelnemer te bepalen en in afstemming met Opdrachtnemer	Inhoudelijke adviseur Deelnemer Optioneel DCM Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	Accountmanager Operationeel betrokken medewerker Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) operationele voortgang en werkprocessen 2) operationele ontwikkelingen 3) facturen/facturatieproces 4) projecten 5) signaleren en oplossen knelpunten en issues uit de dagelijkse praktijk 6) klachtenprocedure	afspraken/ actiepunten onderling bevestigen via mail