

Bijlage H: Relatiemanagement

Tijdens de contractperiode wordt de voortgang en de samenwerking geëvalueerd via de volgende KPI's:

- Doorlooptijd nadere concept-opdracht tot eindrapport conform verwachtingen
Deze KPI kent per nadere opdracht 2 uitkomsten: ja of nee. Op het totale aantal nadere opdrachten moet het aantal keer "ja" hoger of gelijk zijn dan 90%.
- Het aantal vragen en opmerkingen over de volledigheid van een concept-rapport is dalende in de tijd. Per tijdvak van een half jaar wordt per opgeleverd concept-rapport de vragen en opmerkingen geturfd. Het aantal turvingen per half jaar toont een dalende teneur. Mocht dit onverhoopt niet het geval zijn komt dit terug in de evaluatie van de opdrachtgever.
- Waardering opdrachtgever over samenwerking is stijgende in de tijd. De opdrachtgever waardeert de samenwerking op een schaal van 1 tot 5 op vier items: soepelheid samenwerking, competentie-inschatting, adviserend vermogen qua innovatie en ideeën, kwaliteit van de eindrapporten. De gemiddelde score over deze vier items moet per tijdvak van een half jaar een stijgende of gelijkblijvende teneur laten zien, waarbij minimaal gestreefd wordt naar een 4,2 op een schaal van 1 tot 5. Bij achterblijven van de stijgende of gelijkblijvende teneur gaan opdrachtgever en opdrachtnemer met elkaar in overleg waarbij de opdrachtnemer een plan van aanpak voorlegt met als doel om tot verbetering van de situatie te komen.
- Waardering opdrachtnemer over samenwerking. De opdrachtnemer bepaalt de inhoud van maximaal vier KPI's. De gemiddelde score over deze vier items moet per tijdvak van een half jaar teruggekoppeld worden aan de opdrachtgever. Bij achterblijven van de stijgende of gelijkblijvende teneur gaan opdrachtnemer en opdrachtgever met elkaar in overleg. De opdrachtgever legt een plan van aanpak voor met als doel om tot verbetering van de situatie te komen.

De KPI's worden geagendeerd tijdens tactisch overleg dat elk halfjaar plaatsvindt. De te bespreken punten met de daarbij behorende informatie worden 2 weken voorafgaand aan het overleg gedeeld. De vaste agendapunten zijn:

- Opening en welkom: Begin de vergadering met een korte welkom en een overzicht van de agenda.
- Goedkeuring van de notulen: Bespreek en keur de notulen van de vorige vergadering goed.
- Stavaza actiepunten: Bespreek de voortgang van actiepunten die zijn afgesproken tijdens de vorige vergadering.
- Rapportages: Geef een update over recent opgeleverde en lopende rapportages en bespreek eventuele knelpunten.
- Financiële rapporten: Overzicht van de financiële situatie.
- Ontwikkelingen van modellen en datasets: Bespreek trends en innovaties.
- Samenwerking: Bespreek de recentste KPI's en de trend:
- Doorlooptijd nadere concept-opdracht tot eindrapport conform verwachtingen
- Aantal vragen en opmerkingen op een concept-rapport is dalende in de tijd

- Waardering opdrachtgever over samenwerking is stijgend in de tijd
- Waardering opdrachtnemer over samenwerking is stijgend in de tijd
- Personeelszaken zoals vertrekkende medewerkers, nieuwe aanstellingen en opleidingsinitiatieven zowel aan de kant van de opdrachtgever als opdrachtnemer.
- Tactische planning: Bespreek wellicht komende nadere opdrachten vanuit de opdrachtgever als ook initiatieven vanuit de opdrachtnemer