Ministerie van Financiën

Bijlage 1c – Beoordelingsformulier Opleidingsleveranciers Rijksoverheid (BOR)

Behorende bij aanbesteding: Project- en programmamanagement trainingen (IUC23-762)

Toelichting bij dit document:
Dit document betreft een wederzijds beoordelingsformulier dat jaarlijks ingevuld dient te worden door zowel de Opdrachtnemers op gebied van Project- en programmamanagement trainingen als de Deelnemende organisaties die gebruik maken van deze dienstverlening. De jaarlijkse evaluatie heeft als doel het borgen van de kwaliteit van dienstverlening en trainingen, optimaliseren/verbeteren van processen en evalueren van de samenwerking. Het gesprek resulteert in een score vanuit een deelnemende organisatie. Alle scores van de BOR-formulieren, die door de verschillende deelnemende organisaties zijn ingevuld, worden bij elkaar opgeteld en resulteren in een gemiddelde score. Als de gemiddelde score voldoende, matig of onvoldoende is wordt in samenspraak met de categorie Vakkennis en Persoonlijke ontwikkeling een verbeterplan opgesteld met de betreffende opdrachtnemer.

Beoordeling van de leverancier

In samenspraak met de leverancier vult de deelnemende organisatie de beoordeling in. Tijdens het jaarlijkse (evaluatie) gesprek worden de scores besproken en eventuele verbeterpunten door beide partijen aangedragen en opgenomen in het formulier. Deze beoordeling bestaat uit de volgende onderdelen:

Onderdeel	Score
1. Verloop trainingsaanvraag inclusief het plannen en organiseren/communicatie richting deelnemers	
2. Juistheid, volledigheid LMS	
3. Samenwerken/partnerschap van leverancier met deelnemende organisatie	
4. Kwaliteit van de trainingen	
5. Evaluaties	
6. Omgangswijze klachten	
7. De prestatie van leverancier wat betreft het proces rondom examens en certificaten examens	
8. Verloop trainingsaanvraag inclusief het plannen en organiseren/communicatie richting deelnemers	
Eindoordeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)	

1. Verloop trainingsaanvraag inclusief het plannen en organiseren/communicatie richting deelnemers

Item	Score*	Toelichting op score
Binnen 1 werkdag terugkoppeling dat aanvraag/bestelopdracht is ontvangen		
Informatievragen worden binnen een redelijk termijn beantwoord		
Er vindt een Intake plaats voorafgaand aan de incompany training.		
Er kan binnen uiterlijk 3 maanden gestart worden met een incompany training mits voldoende deelnemers (5 deelnemers).		
Een open aanbod training moet in ieder geval 2 keer per jaar aangeboden worden.		
Uitnodigingen (incompany) trainingen worden minimaal 2 weken van tevoren verzonden (op verzoek wordt aanspreekpunt leren & ontwikkelen meegenomen in de uitnodiging bij incompany). Instructies bij uitnodiging over vervoerskwesties, parkeren, OV, incl. voorbereiding, zelf meenemen, lunch info etc., tenzij anders is afgestemd		
Annuleringen vanuit leverancier zijn uiterlijk 2 weken voor aanvang bekend bij de deelnemers. De reden van annulering wordt vermeld en leverancier geeft direct alternatieven mee. Aanspreekpunt leren & ontwikkelen op verzoek in cc. meenemen		
Leverancier is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.00 en 17.00 uur.		
Het lesmateriaal wordt, bij voorkeur digitaal en anders op papier, tijdig aangeleverd bij de cursist en bij incompany trainingen op locatie van de deelnemende organisatie (min. 2 weken van tevoren).		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		

*Score:
5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie)
4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie)
3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?)
2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen)
1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)

2. Juistheid, volledigheid LMS

Item	Score*	Toelichting op score
Volledig vullen van de vereiste tekstvelden in de LMS-systemen. Op verzoek van deelnemende organisatie kan ook gevraagd worden om niet verplichte velden toe te voegen.		
Vullen van data, tijdig en streven is 6 maanden vooruit		
Indien van toepassing: vragen mbt het vullen en data toevoegen in de LMS-systemen, max. 1 week reactiesnelheid		
Incompany training is uiterlijk 15 werkdagen voor startdatum opgevoerd in het LMS systeem (indien van toepassing)		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		

*Score:
5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie)
4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie)
3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?)
2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen)
1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)

3. Samenwerken/partnerschap van leverancier met deelnemende organisatie

Item	Score*	Toelichting op score
Op verzoek van deelnemende organisatie vindt minimaal 1x per jaar een leveranciersgesprek plaats met afzonderlijke deelnemende organisaties.		
1x per jaar vindt de BOR plaats, mits er trainingen zijn afgenomen		
Pro-actief meedenken bij klant aanvragen tbv verbetering		
Geeft gevraagd en ongevraagd adviezen over trainingen en belangrijke randvoorwaarden		
Constructief samenwerken als zich een probleem voordoet.		
De mate en frequentie waarin door leverancier op een proactieve wijze over mogelijke problemen/verbeteringen wordt gecommuniceerd (bijvoorbeeld door actief verbetervoorstellen aan te dragen);		
De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de leverancier.		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		

*Score:
5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie)
4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie)
3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?)
2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen)
1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)

4. Kwaliteit van de trainingen

Item	Score*	Toelichting op score
De inhoud van de training inclusief het lesmateriaal is actueel: laatste versies, nieuwe inzichten, laatste regelgeving e.d.		
Met de gegeven training wordt voldaan aan de vooraf gestelde leerdoelen		
De trainers (bij incompany trainingen) zijn didactisch vaardig en kunnen zich verplaatsen in de context van de deelnemers		
In de trainingen was ruimte voor interactie en oefeningen		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		

*Score:
5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie)
4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie)
3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?)
2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen)
1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)

5. Evaluaties

Item	Score*	Toelichting op score
Het gemiddelde van alle evaluaties van een training moet minimaal een 7.5 zijn, leidend is het evaluatieformulier van de deelnemende organisatie		
De trainer zorgt bij incompany trainingen ervoor dat de evalutie ingevuld wordt op de laatste lesdag.		
De mate waarin leverancier een actieve en effectieve houding inneemt in het evalueren van de eigen dienstverlening;		
Evaluaties van open rooster trainingen worden, zonder gegevens die te herleiden zijn naar personen, per kwartaal gedeeld met de contactpersoon van deelnemende organisatie.		
Leverancier komt op basis van de evaluaties met concrete verbetervoorstellen		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		

*Score:
5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie)
4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie)
3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?)
2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen)
1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)

6. Omgangswijze klachten

Item	Score*	Toelichting op score
Klachten worden binnen de gestelde termijn van 7 werkdagen na melding van de klacht afgehandeld		
Leverancier stelt zich constructief op bij het ontvangen van klachten		
Leverancier laat zien zich te kunnen verplaatsen in de situatie waaruit de klacht is ontstaan		
Leverancier communiceert goed en duidelijk tijdens het afhandelen van de klacht		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		

*Score:
5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie)
4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie)
3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?)
2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen)
1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)

7. De prestatie van leverancier wat betreft het proces rondom examens en certificaten examens

Item	Score*	Toelichting op score
Handelt volgens het opgestelde examenreglement		
De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de leverancier.		
Leverancier faciliteert in de mogelijkheden om examens te kunnen doen (bijv. op locatie, verstrekken benodigde middelen)		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		
*Score: 5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie) 4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie) 3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?) 2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen) 1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)		

Beoordeling van de Deelnemende organisatie

In deze raamovereenkomst gaan we een partnerschap aan met de leveranciers van Project- en programmamanagement trainingen. Om deze raamovereenkomst tot een succes te maken is de inzet van meerdere partijen noodzakelijk. De opdrachtnemer beoordeelt jaarlijks de samenwerking met de deelnemende organisaties die hebben afgenomen op de overeenkomst. Tijdens het gesprek staan met namen de communicatie, de (actieve) houding van de deelnemende organisaties om met de leverancier samen te werken centraal. Alle scores van de BOR-formulieren, die door de verschillende opdrachtnemers zijn ingevuld, worden bij elkaar opgeteld en resulteren in een gemiddelde score. Als de gemiddelde score voldoende, matig of onvoldoende is wordt in samenspraak met de categorie Vakkennis en Persoonlijke Ontwikkeling een verbeterplan opgesteld met de betreffende deelnemende organisatie. Deze beoordeling bestaat uit de volgende onderdelen:

Onderdeel	Score
1. Verloop trainingsaanvraag inclusief het plannen en organiseren/communicatie richting leverancier	
2. Samenwerken/partnerschap van deelnemende organisatie met leverancier	
3. Kwaliteit van de voorwaarden ten behoeve van de incompany trainingen en doorontwikkeling	
4. Evaluaties van trainingen	
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)	

1. <u>verloop trainingsaanvraag inclusief het plannen en organiseren/communicatie richting leverancier</u>

Item	Score*	Toelichting op score
Aanspreekpunten binnen de deelnemende organisatie zijn bekend met contactgegevens.		
Verstrekken van benodigde informatie ten behoeve van intakegesprek heeft tijdig (5 werkdagen voorafgaand intakegesprek) plaatsgevonden		
Verstrekte informatie over (aantal) deelnemers, termijnen wanneer training moet plaatsvinden, etc. is volledig en actueel		
Reactiesnelheid bij vragen vanuit leverancier is 3 werkdagen		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		
*Score: 5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie) 4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie) 3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?) 2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen) 1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)		

2. Samenwerken/partnerschap van deelnemende organisatie met leverancier

Item	Score*	Toelichting op score
1x per jaar vindt de BOR plaats, mits er trainingen zijn afgenomen		
Actief meedenken bij aanvragen t.b.v. verbetering van opleiding en bezetting e.d.		
Constructief samenwerken als zich een probleem voordoet.		
De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de deelnemende organisatie		
De mate waarin door deelnemende organisatie op een proactieve wijze over mogelijke problemen/verbeteringen communiceert (bijvoorbeeld door actief verbetervoorstellen aan te dragen);		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		

*Score:
5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie)
4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie)
3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?)
2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen)
1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)

3. Kwaliteit van de voorwaarden ten behoeve van de incompany trainingen en doorontwikkeling

Item	Score*	Toelichting op score
De docent ontvangt vooraf de benodigde informatie (waar te melden/locatie) en wordt (indien op locatie van de deelnemende organisatie) op de juiste wijze begeleid door een medewerker van de deelnemende organisatie.		
De cursisten (deelnemers) zijn goed geïnformeerd, hebben de vereiste voorkennis voor de training en zijn voorbereid.		
De deelnemende organisatie komt de afspraken na zoals afgestemd in de intake/offerte.		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		
*Score: 5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie) 4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie) 3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?) 2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen) 1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)		

4. Evaluaties trainingen

Item	Score*	Toelichting op score
De mate waarin deelnemende organisatie een actieve en effectieve houding inneemt in het evalueren van haar eigen aandeel in het trainingsproces		
Deelnemende organisatie neemt de evaluaties door die leverancier opstuurt		
Deelnemende organisatie komt op basis van de evaluaties met concrete verbetervoorstellen		
Eindoordeel per onderdeel (incl. opmerkingen en verbeterpunten)		

*Score:
5 - Uitstekend, boven de verwachtingen (geen verdere actie)
4 - Goed, volgens de verwachtingen (geen verdere actie)
3 - Voldoende, voldoet minimaal aan de verwachtingen (afspraken maken, wat kan er beter?)
2 - Matig, onder de verwachtingen (verbeterplan maken met acties en termijnen)
1 - Onvoldoende, onder de verwachtingen (plan maken met verbeteracties, termijnen en betrekken categorie L&O)