



Bijlage 8

Toetsplan 'Assessments Defensie'

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede Dienstverlening.
Bijlage van de Raamovereenkomst met zaaknummer 31207999.

Uitgegeven door Categorie Duurzame Inzetbaarheid

Datum 23-9-2025
Status Definitief

Inhoudsopgave

Inleiding 4

1 Prestatiemeten 5

- 1.1 Waarom prestatie meten? 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 Defensie' 6

- 2.1 Werking van prestatie monitoring 6
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie 6

3 Communicatie en Overleg 10

Bijlage 12

Bijlage 1. Tabel 1: KPI-scorekaart 'Assessments' 12

Bijlage 2. Tabel 2: Overlegstructuren en frequenties 'Assessments' 13

Inleiding

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

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtne-mer, 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 Kritische Prestatie Indicatoren (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 geobjectiverde 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 KTO's onder de Kandidaten.

2 Prestatiemonitoring 'Assessments Defensie'

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatie-monitoring;
- De resultaatgebieden waarop de monitoring van prestaties zich richt en de KPI's die daarbij horen;
- De normering waaraan Opdrachtnemer minimaal moet voldoen.

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 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

De rapportages worden binnen 4 weken na afloop van de betreffende periode digitaal (in Excel-format) aangeleverd aan inhoudelijke deskundige van Defensie, de decentrale contractmanager van Defensie en de Centraal Contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid. De Opdrachtgever kan in overleg met de Opdrachtnemer een KPI en/of aanvullende managementinformatie op laten nemen in de Managementrapportage.

KPI-1a Managementrapportage

Opdrachtnemer levert standaard rapportages minimaal overeenkomstig aan de onderstaande beschrijving:

- Kwantitatief; het totaal aantal uitgevoerde assessments onderverdeeld in:
 - soort (perceel 1: selectieassessment, ontwikkelassessment, stabiliteitsmeting zonder rapportage, stabiliteitsmeting met rapportage, functiespecifieke competentiemeting per type, critical thinking test) (perceel 2: selectieassessment, ontwikkelassessment, critical thinking test)
 - salarisschaal;
 - functie (indeling conform Functiegebouw Defensie);

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

- kandidaten;
- bestellers/interne klanten.

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

Aantal assessmentrapporten dat te laat werd uitgebracht, 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, 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.

- Financieel; totale omzet exclusief btw onderverdeeld in:
 - soort (perceel 1: selectieassessment, ontwikkelassessment, stabiliteitsmeting zonder rapportage, stabiliteitsmeting met rapportage, functiespecifieke competentiemeting per type, critical thinking test) (perceel 2: selectieassessment, ontwikkelassessment, critical thinking test);
 - percentage ten opzichte van de reële opdrachtwaarde en de maximale opdrachtwaarde;
 - omzet desbetreffende kwartaal afgezet tegen voorgaande kwartalen en cumulatief per jaar;
 - openstaand factuurbedrag.
- Verbeterplan(nen): Optioneel; NB Vereist wanneer Opdrachtnemer onvoldoende scoort op één of meer KPI's.

De rapportages worden binnen 4 weken na afloop van de betreffende periode digitaal (in Excel-format) aangeleverd aan inhoudelijke deskundige van Defensie, de decentrale contractmanager van Defensie en de Centraal Contractmanager van de Categorie Duurzame Inzetbaarheid RWS.

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):
 - Selectie- & ontwikkel assessment: 20 werkdagen
 - Spoedgeval (zeer incidenteel): 10 werkdagen

KPI-1c Gegronde bedenkingen

- Als het percentage van het aantal gegronde bedenkingen (gegrond bezwaar Sollicitant) ten opzichte van het aantal afgenomen assessments van Opdrachtnemer hoger is dan 2,5% stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op. De berekening ziet er als volgt uit:

$$\text{Percentage gegronde bedenkingen} = (\text{Gegronde bedenkingen} / \text{aantal assessments}) * 100$$

Het berekende percentage wordt afgerond op twee decimalen.

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. 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.

1c. Ieder kwartaal mogen ten opzichte van het aantal afgenomen assessments er maximaal 2.5% gegronde bedenkingen zijn.

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 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 KTO's onder de Kandidaten uitgevoerd. De KTO's dienen uitgevoerd te worden telkens na afronding van elk individueel assessmenttraject.

De Opdrachtgever heeft een vaste vragenlijst. Om de dienstverlening met elkaar te kunnen vergelijken dient de Opdrachtnemer dezelfde vragenlijst te hanteren. Deze dient aangeboden te worden bij de kandidaat via de link van de Opdrachtgever.

De KTO's worden besproken tijdens de periodieke overleggen. 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 minimaal responspercentage van 20% te behalen, hierin leeft de ambitie om een responspercentage van 50% 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 7,5 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 verder uitgewerkt in een tabel.

Bijlage

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

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Frequentie	Prestatienorm	Aanleveren data	Rapportage
<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>Hoe vaak gemeten?</i>	<i>Norm vaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Op welke wijze wordt geregistreerd?</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	1x per kwartaal, binnen 4 weken na afloop periode	Voldoende	Opdrachtnemer	Managementrapportage in Excel format
1b. Tijdigheid assessments	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	1x per kwartaal, binnen 4 weken na afloop periode	>95% binnen gesteld aantal werkdagen per soort assessment	Opdrachtnemer	Managementrapportage in Excel format
1c. Gegronde bedenkingen	Aantal gegronde bedenkingen assessments	Het Aantal gegronde bedenkingen ten opzichte van het aantal van de opdrachtgever.	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de Contractmanager voor Categoriemanagement	1x per kwartaal, binnen 4 weken na afloop periode	Maximaal 2.5% ten opzichte van het totaal	Opdrachtnemer	Managementrapportage in Excel format
2a. Tevredenheid Kandidaten	KTO's	Ervaren kwaliteit geleverde Dienstverlening alsmede houding en gedrag Opdrachtnemer	KTO (klanttevredenheidsonderzoek)	Telkens na afronding van ieder individueel assessmenttraject.	7,5	Opdrachtnemer	Onderdeel van managementrapportage o.b.v. vragenlijsten
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	1x per kwartaal, binnen 4 weken na afloop periode	Minimaal 20% ten opzichte van het totaal	Opdrachtnemer	Managementrapportage in Excel format

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 -Inhoudelijke adviseur(s) Defensie -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 10 werkdagen schriftelijk verslag van Opdrachtnemer aan deelnemers overleg
Tactisch/strategisch	Jaar 1: 4 keer per jaar Overige jaren: 2 keer per jaar	-CCM -Inhoudelijke adviseur(s) Defensie -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 10 werkdagen schriftelijk verslag van Opdrachtnemer aan deelnemers overleg
Operationeel	Naar eigen inzicht door Opdrachtgever te bepalen en in afstemming met Opdrachtnemer	Inhoudelijke adviseur Defensie 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