

Concept kwaliteitsvraag – stappenplan en KPI Roadmap

Buyer Group Software – Versie 27 November 2025 tbv Marktverificatie

Voor vragen, neem contact op met BuyerGroupICT@rws.nl.

Kwaliteitsvraag 3: Stappenplan en KPI Roadmap

De inschrijver dient een gedetailleerd stappenplan in van de verbeteringen waartoe zij zich kunnen verbinden op elke KPI gedurende de duur van het contract. Hierbij maakt de inschrijver gebruik van het 'Praatplaat'-formulier van Bernard van Gastel (Radboud Universiteit) én de Duurzame SLA, waarin de relevante KPI's zijn opgenomen.

De inschrijver selecteert KPI's waarop hij meetbare verbeteringen toezegt. Dit mogen maximaal 10 KPI's zijn. De KPI's mogen uit één of meerdere van de vijf thema's van de praatplaat worden gekozen. Meer dan 10 KPI's mogen worden benoemd, maar leveren geen extra punten of fictieve aftrek op.

Voor elke gekozen KPI moet de inschrijver:

- een jaarlijkse, kwantitatieve verbetering benoemen (bijvoorbeeld: +10% hergebruik, -15% energieverbruik);
- de acties en best practices beschrijven waarmee de verbetering gerealiseerd wordt;
- toelichten hoe de voortgang wordt gemonitord en bijgestuurd;
- indien van toepassing, aantonen hoe de verbeteringen aansluiten op internationale standaarden of benchmarks.

Belangrijk:

Om een eerlijk speelveld (level playing field) te waarborgen, wordt de extra fictieve aftrek uitsluitend toegekend op basis van het aantal KPI's waarvoor de inschrijver een volledige verbeterroute heeft uitgewerkt. Eén KPI benoemen is toegestaan, maar levert geen extra aftrek op.

Inschrijvers onderscheiden zich positief als:

- *de roadmap volledig SMART is uitgewerkt (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden);*
- *de KPI's aansluiten bij impactvolle doelen uit de Duurzame SLA;*
- *de roadmap realistisch en ambitieus is;*
- *de monitoring- en evaluatiestructuur helder is opgezet.*

Beperkingen:

- *Inschrijvers mogen maximaal 10 KPI's benoemen waarop ze verbeteringen aanbieden.*
- *Antwoorden worden beperkt tot <maximaal aantal A4's invullen>; inhoud boven dit maximum wordt niet beoordeeld.*

Beoordelingstabel – Kwaliteitsvraag 3: Stappenplan en KPI Roadmap

Aspect	Scoretabel	Punten	Beoordelingscriteria
1. Realisme roadmap	Voldoet niet	0	Geen of onrealistisch plan zonder onderbouwing.
	Voldoende	2	Roadmap met redelijke ambities, maar beperkt uitgewerkt.
	Goed	3	SMART roadmap per jaar met gedegen onderbouwing per KPI.
	Uitstekend	4	SMART roadmap die geborgd is in de werkwijze, met duidelijke toetsmomenten en benodigde resources.
2. Keuze KPI's & impact	Voldoet niet	0	KPI's gekozen zonder duidelijke relevantie of impact.
	Voldoende	2	Enkele relevante KPI's benoemd, maar impact is niet duidelijk gemotiveerd.
	Goed	3	KPI's sluiten aan bij duurzaamheid, kostenbesparing en kwaliteitsdoelen.
	Uitstekend	4	KPI's zijn strategisch gekozen en sluiten aan bij de contractdoelen met significante impact.
3. Aangetoonde aanpak	Voldoet niet	0	Geen of zeer globale beschrijving van de aanpak.
	Voldoende	2	Concrete acties beschreven per KPI, maar zonder praktische koppeling aan de uitvoering.
	Goed	3	Acties en best practices goed herleidbaar naar meetbare resultaten.
	Uitstekend	4	Acties per KPI met bewezen methoden/tools, inclusief planning en uitvoering.
4. SMART-doelstellingen	Voldoet niet	0	Doelen zijn vaag en niet gekwantificeerd.
	Voldoende	2	Doelen benoemd, deels niet SMART of onvoldoende specifiek.
	Goed	3	SMART-doelen per jaar uitgewerkt met duidelijke start- en eindwaarden.
	Uitstekend	4	Volledig SMART, gekoppeld aan dashboards en jaarlijkse evaluatie.
5. Feedbackloop & bijsturing	Voldoet niet	0	Geen feedbackloop of herziening in het plan voorzien.
	Voldoende	2	Jaarlijkse herziening van de roadmap op basis van resultaten.
	Goed	3	Kwartaalgewijze toetsing en bijsturing van de roadmap.
	Uitstekend	4	Ingebouwde feedbackloop met toetsing, bijsturing en gedetailleerde rapportage.

Deze extra fictieve aftrek komt boven op de score op de bovenstaande tabel:

Aantal benoemde KPI's met volledige verbeterroute	Extra fictieve aftrek
1 KPI	Geen
2 t/m 5 KPI's	€ [bijv. 5.000]
6 t/m 10 KPI's	€ [bijv. 10.000]
Meer dan 10 KPI's	Geen extra aftrek

Opmerking: Alleen KPI's met een volledige SMART-uitwerking, acties en monitoringstructuur tellen mee voor de extra aftrek.

Beoordelingstabel – Totaal **[bijvoorbeeld]**

Totaal Kwaliteitsvragen	Max. Punten	Fictieve aftrek per punt	Max. Fictieve aftrek
Kwaliteitsvraag 1	20	€500	€10.000
Kwaliteitsvraag 2	20	€500	€10.000
Kwaliteitsvraag 3	20	€500	€10.000
Kwaliteitsvraag 3 extra fictieve aftrek	2 t/m 5 KPI's	-	€ 5.000
Kwaliteitsvraag 3 extra fictieve aftrek	6 t/m 10 KPI's	-	€ 10.000
Totaal	60		€30.000/ € 35.000 of € 40.000