



**RWS INFORMATIE**

## **Toetsplan**

Terreinonderhoud RVB huurpanden

Datum 26 november 2025  
Versie 0.2  
Status Concept

## Inhoud

Inleiding 3

**1** **Waarom prestatie-monitoren 4**

- 1.1 Uitgangspunten voor toetsing 4
- 1.2 Input voor de toetsing 4
- 1.3 Wat wordt er gemeten? 4
  - 1.3.1 De gemeten prestatie 4
  - 1.3.2 De beleefde prestatie 4
- 1.4 Door wie wordt er gemeten? 5

**2** **De prestatie-monitoring 6**

- 2.1 Werking van de prestatie-monitoring 6
  - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening 6
  - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Opdrachtgever 8
  - 2.1.3 Beoordeling resultaatgebied 3: Managementinformatie en advies 10
  - 2.1.4 Beoordeling resultaatgebied 4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen 10

**3** **KPI Scorecard 11**

**4** **Toelichting kwaliteit-meetsysteem NIC 12**

## Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor het Terreinonderhoud RVB huurpanden gaat meten. Door de werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer, vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de Dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

# 1 Waaron prestatiemonitoren

Om een langdurige leveranciersrelatie ('partnership') op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Overeenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatie monitoring ontwikkeld.

## 1.1 Uitgangspunten voor toetsing

- De toetsing is gebaseerd op de performance, zoals hierna beschreven in de KPI-scorecard, over een afgebakende, achterliggende periode. De achterliggende periode betreft de periode 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.
- Opdrachtnemer werkt volgens een kwaliteitszorgsysteem of gelijkwaardig.
- Er wordt in hoofdzaak getoetst of Opdrachtnemer werkt volgens dit kwaliteitszorgsysteem. De gedachte hierbij is, dat een goed proces leidt tot een goed resultaat. Dit betekent, dat wordt gekeken naar zowel de kwaliteit van het proces als de kwaliteit van uitvoering van het proces.

## 1.2 Input voor de toetsing

- De Aanbestedingsleidraad;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard (tabel 2) waarin onder andere de prestatie indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen

## 1.3 Wat wordt er gemeten?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee aspecten met bijbehorende meetmethode:

### 1.3.1 *De gemeten prestatie*

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten: systematiek prestatie monitoring, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

Audit door een onafhankelijke gecertificeerde auditinstelling.

### 1.3.2 *De beleefde prestatie*

Dit betreft de door Opdrachtgever ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrument: periodieke voortgangsrapportage ingevuld door stakeholders van Opdrachtgever.

#### 1.4

##### **Door wie wordt er gemeten?**

- **Opdrachtnemer**  
Opdrachtgever gaat er, op basis van de voor dit contract gestelde eisen, vanuit dat Opdrachtnemer werkt met een kwaliteitszorgsysteem. Dit houdt in, dat Opdrachtnemer haar eigen resultaten meet en expliciet maakt, zodat met managementinformatie kan worden aangetoond, dat door toepassing van het kwaliteitszorgsysteem ook de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd.
- **Opdrachtgever**  
Opdrachtgever meet de kwaliteit van de beleefde prestatie door middel van een periodieke voortgangsrapportage naar aanleiding van een periodiek af te nemen tevredenheidsenquête onder de NOK-houders.
- **Onafhankelijke auditinstantie**  
Opdrachtnemer zorgt jaarlijks voor een certificering c.q. een accountantsverklaring, afgegeven na uitvoering van een audit met een positief resultaat. De uitkomsten van deze uitgevoerde audits zijn bindend.

## 2 De prestatie monitoring

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 de prestatie monitoring

Prestatie monitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Onderstaande 4 resultaatgebieden vormen de basis van prestatie monitoring:

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid Opdrachtgever (beleefde prestatie);
- Resultaatgebied 3: Managementinformatie en advies (gemeten prestatie).
- Resultaatgebied 4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen (gemeten 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 rapportage.

In hoofdstuk 3 is de KPI scorecard waarmee wordt gestart en in hoofdstuk 4 de NIC meetmethodiek opgenomen. De KPI scorecard wordt in de implementatiefase door Opdrachtgever geactualiseerd en wordt, indien nodig, in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld.

#### 2.1.1 *Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening*

Het betreft hier de technische kwaliteit van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten van eigen metingen van Opdrachtnemer, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied 1 kent 2 KPI's:

- Kwaliteitszorg en certificering;
- Kwaliteitseisen terreinen

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

## KPI Kwaliteitszorg en certificering

Jaarlijks kan Opdrachtnemer een kwaliteitsplan of een geldig kwaliteitscertificaat overleggen uit de internationale normenreeks ISO 9001 of gelijkwaardig, dat is afgegeven na een nieuwe toetsing door een onafhankelijke geaccrediteerde certificeringsinstantie. Een audit resulteert in een geldig certificaat.

De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig laten uitvoeren en bekostigen van de audit of het kwaliteitsplan.

De resultaten van audits of het periodieke kwaliteitsplan worden binnen 5 werkdagen na vaststelling door Opdrachtnemer gedeeld en besproken met Opdrachtgever;

Indien de audit een negatieve uitslag kent en de certificering niet wordt afgegeven of indien het kwaliteitsplan naar oordeel van Opdrachtgever niet akkoord is ontvangt Opdrachtgever ten minste binnen 5 werkdagen na melding van Opdrachtgever een verbeterplan met planning, waarin Opdrachtnemer beschrijft hoe en wanneer de kwaliteit weer op het contractueel geëiste niveau is.

KPI kwaliteitszorg en certificering: Jaarlijks dient Opdrachtnemer in het bezit te zijn en aan te kunnen tonen van geldende onderstaande certificering:

- VCA\*\*;
- Groenkeur Groenvoorziening;
- CO2-prestatieladder, minimaal niveau 3;
- Prestatieladder Socialer Ondernemen, minimaal niveau 3;
- MVO Prestatieladder, niveau 4.

### De Norm

De opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm, wanneer hij beschikt over de hierboven beschreven (geacordeerde) documenten.

## KPI Kwaliteitseisen terreinen

Het gehele areaal dient te voldoen aan het in de aanbestedingsdocumenten gevraagde niveau; één keer per jaar geeft Opdrachtgever een onafhankelijke organisatie opdracht voor het keuren van het areaal op de criteria kwaliteit en tijdigheid.

Indien uit de rapportage van een kwaliteitscontrole (zie bijlage uitleg meetsystematiek) blijkt dat voor één of meerdere onderdelen van de locatie (verharding, gras, hagen, beplanting, bomen, overige) een score van minder dan 60 punten wordt behaald vindt er na ca. 10 werkdagen, na het versturen van de rapportage van de controle, een hercontrole van het terreinonderhoud op de gehele locatie plaats op kosten van de Opdrachtnemer.

Indien deze herkeuring wederom tot een negatief resultaat leidt wordt de betaling van het betreffende object opgeschort totdat het areaal het contractueel afgesproken niveau heeft.

KPI kwaliteitseisen terreinen: In de door Opdrachtnemer te leveren jaarrapportage worden de resultaten opgenomen. Opdrachtnemer heeft maximaal 1 hercontrole per locatie, per jaar.

### De Norm

Opdrachtnemer voldoet aan de norm bij een voldoende score vanuit de jaarlijkse inspectie, zoals beschreven in het I&B document.

## 2.1.2

*Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Opdrachtgever*

Dit betreft de door Opdrachtgever beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door Opdrachtgever beleefde houding en gedrag van Opdrachtnemer. Deze klantbeleving wordt periodiek beoordeeld door invulling van een voortgangsrapportage (VGR). De beleefde prestatie wordt gemeten door middel van een enquête (voortgangsrapportage) onder stakeholders van Opdrachtgever. Hierbij wordt gewerkt met vaste vragen en antwoordmogelijkheden.

De voortgangsrapportage geeft een score over de beleefde prestatie op houding en gedrag van Opdrachtnemer op tactisch niveau. De VGR wordt minimaal 1 keer per jaar uitgezet door Opdrachtgever.

De voortgangsrapportage bevat 3 vragen, welke gaan over de volgende onderwerpen:

- a) Samenwerking;
- b) Werkrelatie;
- c) Kwaliteit dienstverlening;

Per vraag kent men 4 antwoordmogelijkheden te weten: a, b, c of d. In tabel 2.1 zijn de antwoordmogelijkheden, de bijbehorende scores en betekenis weergegeven.

<b>Antwoord</b>	<b>Score</b>	<b>Houding en gedrag</b>
<b>a.</b>	1	Passief
<b>b.</b>	4	Reactief
<b>c.</b>	7	Actief
<b>d.</b>	10	Proactief

Tabel 2.1: *Antwoordmogelijkheden*

**De Norm**

De scores van de ondervraagden vormen samen een gemiddelde score, waarbij de norm na het eerste jaar minimaal een 6 moet zijn.

**Vragen voor de periodieke voortgangsrapportage**1. *Samenwerking.*

Hoe heeft de Opdrachtgever de kwaliteit van de samenwerking met de Opdrachtnemer in de achterliggende periode ervaren?

*Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtgever de wederzijdse werkrelatie in de achterliggende periode heeft ervaren. Ter onderbouwing van de beantwoording, kunnen diverse informatiebronnen worden geraadpleegd, zoals: tevredenheidsonderzoeken, informatie van Opdrachtgever of Opdrachtnemer over de kwaliteit van het geleverde product, onderzoek naar de waardering van de gebruikers, complimenten en aanspraken op garanties.*

- a. Beide partijen behartigden alleen eigen belangen of weigerden uit de conflictsfeer te komen en communiceerden hier onvoldoende over.
- b. Beide partijen konden zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen kon echter de conflictsfeer niet vermeden worden.
- c. Beide partijen konden zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen werd ook veelvuldig samengewerkt.
- d. Beide partijen voelden zich verantwoordelijk voor belangen van de andere partij. Daarvoor werd altijd de samenwerking opgezocht en werd op een proactieve wijze over mogelijke problemen gecommuniceerd.

## 2. Werkrelatie

Hoe kan de onderlinge werkrelatie in de achterliggende periode worden omschreven vanuit het perspectief van de Opdrachtgever?

*Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtgever de werkrelatie met de Opdrachtnemer in de achterliggende periode heeft ervaren. Uitgangspunt is dat een goede samenwerking en communicatie zorgen voor betere resultaten.*

- a. De werkrelatie was slecht. Discussies zorgden voor een niet-prettige sfeer en mogelijk zelfs irritatie. De Opdrachtnemer luisterde niet goed naar de wensen van de Opdrachtgever.
- b. De werkrelatie was niet optimaal, maar wel werkbaar. Met moeite konden de wensen van de Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden.
- c. Er was sprake van een normale werkrelatie. De wensen van de Opdrachtgever konden kenbaar worden gemaakt en er werd redelijk naar gehandeld.
- d. De samenwerking was professioneel. De wensen van de Opdrachtgever konden kenbaar gemaakt worden en er werd goed naar gehandeld. Discussies waren opbouwend.

## 3. Kwaliteit dienstverlening

Op welke wijze communiceerde de Opdrachtnemer in de achterliggende periode over klachten en meldingen m.b.t. de dienstverlening en zijn relevante klachten adequaat en naar tevredenheid opdrachtgever opgepakt?

*Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtnemer in de achterliggende periode heeft gecommuniceerd over klachten en meldingen m.b.t. de dienstverlening en de wijze waarop relevante klachten adequaat en naar tevredenheid van opdrachtgever zijn opgepakt en tot een verbeterd resultaat hebben geleid.*

- a. Vragen, klachten en meldingen, welke gemeld zijn door Opdrachtgever, zijn slecht opgepakt en de maatregelen leidden tot een niet bevredigend resultaat. Er heeft geen terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- b. Vragen, klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn moeizaam opgepakt, maar leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een beperkte terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.

- c. Vragen, klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn adequaat opgepakt en leiden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een beperkte terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- d. Vragen, klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn adequaat en opgepakt en leiden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een goede terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.

KPI: Prestatiemonitoring samenwerking: Einde van elk contractjaar wordt de VGR afgenomen onder de Opdrachtgever en besproken met de leverancier. De scores van de ondervraagden vormen samen een gemiddelde score, waarbij de norm na het eerste jaar minimaal een 6 moet zijn.

### 2.1.3

#### *Beoordeling resultaatgebied 3: Managementinformatie en advies*

Dit resultaatgebied betreft het beheer en de levering van managementinformatie en een periodiek advies door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

KPI Managementrapportage:

Opdrachtnemer levert eenvoudig te interpreteren standaard- en maatwerkrapportages, waarmee wordt voldaan aan minimale vereisten vanuit Opdrachtnemer.

#### **De Norm**

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als de informatie correct is, eenvoudig interpreteerbaar en tijdig wordt geleverd in het gevraagde format.

### 2.1.4

#### *Beoordeling resultaatgebied 4: Maatschappelijk verantwoord ondernemen*

De Groeituin zal in samenwerking met Contractmanagement erop toezien dat de complete opgave zal plaatsvinden, gedurende de duur van het contract.

KPI 4 Inzet SROI:

Bij inschrijving heeft Opdrachtnemer aangegeven welk percentage SROI van de overeenkomst behaald wordt. Na gunning wordt binnen 3 maanden in samenspraak met de Groeituin een plan van aanpak overlegd hoe dit percentage gerealiseerd gaat worden.

#### **De Norm**

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm wanneer binnen 3 maanden na gunning een plan van aanpak wordt overlegd. En het vastgesteld percentage behaald wordt gedurende de overeenkomst.

3

## KPI Scorecard

Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Heraudit (bij onvoldoende)	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>Heraudit Ja/ Nee</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
<b>Kwaliteit dienstverlening</b>	<b>Certificering</b>	Geldende certificering zoals genoemd in hoofdstuk 2.1.1 "KPI kwaliteitszorg" KPI 1	Jaarlijkse toets		Geldige certificaten	Ja	Opdrachtnemer	Jaarlijks
<b>Kwaliteit dienstverlening</b>	<b>Kwaliteitseisen</b>	Gemeten kwaliteit op basis van NIC kwaliteit-systematiek	Jaarlijkse toets	NIC rapportage	Voldoende	Ja, kosten ON	Opdrachtgever	Jaarlijks
<b>Tevredenheid Opdrachtgever</b>	<b>Enquête</b>	Ervaren kwaliteit over afgenomen Dienstverlening voldoet aan de Norm.	Digitale voortgangsrapportage	Voortgangsrapportage	6			Minimaal 1x per jaar
<b>Management informatie en advies</b>	<b>Managementrapportage</b>	Managementinformatie is correct en wordt overeenkomstig afspraken tijdig geleverd in het gevraagde format	Check op tijdige levering door contractmanager Opdrachtgever	Nader te bepalen met Opdrachtnemer	Voldoende	Nee	Opdrachtnemer	Jaarlijks
<b>Maatschappelijk verantwoord ondernemen</b>	<b>SROI</b>	Ingeschreven SROI-percentage, Plan van Aanpak Groeituin	Jaarlijkse toets	Rapportage	Wel/niet behaald	Ja	Opdrachtnemer	Jaarlijks

## Toelichting kwaliteitmeetsysteem NIC

Het NIC kwaliteitmeetsysteem is gebaseerd op controle van de uitvoering van terreinonderhoud conform de Standaard RAW Bepalingen 2020 en de Kwaliteitscatalogus Openbare Ruimte 2023. Begrippen als "meetbaar en toetsbaar" zijn daarbij bepalend.

Daarbij wordt gecontroleerd op basis van de volgende criteria:

Kwaliteit: Zoals omschreven in het bestek en de conform de kwaliteitsomschrijvingen uit de Standaard 2020 / Kwaliteitscatalogus Openbare Ruimte 2023.

Tijdigheid: Op basis van de door de opdrachtnemer opgestelde en door opdrachtgever goedgekeurde planning.

Bij het meetsysteem zijn beheercategorieën die samenhang vertonen bijeengevoegd tot de volgende hoofdcategorieën die elk een specifiek beheer vragen:

- Verhardingen (elementen-, gesloten- en ongebonden verhardingen)
- Gazons/ ruw gras
- Hagen
- Beplanting (heesters, vaste planten, bosplantsoen e.d.)
- Bomen
- Overige (terreinonderdelen of elementen o.a. watergangen, hekwerken, straatkolken e.d.)

Tijdens een kwaliteitscontrole of inspectie wordt gecontroleerd of bepaalde werkzaamheden voldoen aan de gestelde kwaliteitsbeschrijving en of uitvoering conform planning. Werkzaamheden die niet volgens planning in een bepaalde periode voorafgaand de inspectie uitgevoerd zouden worden, worden niet beoordeeld. Uitzondering hierop vormt (verjongings)snoei aan beplantingen. Bij beoordeling is er derhalve sprake van "voldoet wel", "voldoet niet", of "is (nu) niet van toepassing".

Bij "voldoet wel" geldt een score van 8 punten. Bij "voldoet niet" geldt een score van 3 punten. Bij "niet van toepassing" wordt dit onderdeel niet meegerekend.

Afhankelijk van de representatieve waarde van een bepaalde handeling of kwaliteitsomschrijving wordt de betreffende handeling lichter of zwaarder gewogen. Zwaar wegen in dat verband werkzaamheden die te maken hebben met onkruidbeheersing, maaibeeld en snoeibeeld. Ook laagfrequente werkzaamheden die strak conform planning moeten worden uitgevoerd, worden zwaar gewogen. Dit zijn bijvoorbeeld afsteken van graskanten, vegen van verharding, knippen van hagen en uitmaaien van watergangen.

De onderlinge weging van de verschillende werkzaamheden wordt niet bekendgemaakt om te voorkomen dat opdrachtnemers hiermee gaan "sturen" in de uitvoering van het werk.

Indien er bij de eindscore van één of meerderde hoofdcategorieën een onvoldoende score (minder dan 60 punten) wordt behaald volgt een hercontrole van het gehele object. Zie verder deel 3 van het RAW bestek.

Conclusie: Bij een inspectie worden de op dat moment relevante werkzaamheden gecontroleerd aan de hand van het gewenste kwaliteitsbeeld en/of de planning. Op het moment dat representatieve handelingen niet of niet conform kwaliteitsbeeld of planning zijn uitgevoerd worden deze als "voldoet niet" aangemerkt. Afhankelijk van beoordeling van de op moment overige van toepassing zijnde criteria binnen een hoofdcategorie kan dit een onvoldoende score betekenen ofwel de betreffende score wordt gecompenseerd door overige werkzaamheden binnen de betreffende hoofdcategorie die "wel voldoen".