

Toetsplan

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

Inhoudsopgave

1	Prestatiemonitoren	2
1.1	Waarom prestatie-monitoren	2
1.2	Uitgangspunten voor toetsing	2
1.3	Input voor de toetsing	2
1.4	Wat wordt er gemeten	2
1.5	Door wie wordt er gemeten?	2
2	Kritische Prestatie Indicatoren	3
2.1	Werking van prestatie-monitoring	3
2.2	Beoordeling resultaatgebied: Kwaliteit Dienstverlening	3
2.3	Beoordeling resultaatgebied: Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	4
2.4	Beoordeling resultaatgebied: Managementinformatie	6
2.5	Beoordeling resultaatgebied: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	7
3	Meetresultaten en gevolgen	9
1.1	Alles groen; samen verder bouwen	9
1.2	Eén of twee keer rood; extra inspanning vereist	9
1.3	Drie keer rood; directe verbetering vereist	9

KPI Scorecard

1 Prestatiemonitoren

1.1 Waarom prestatimonitoren

Opdrachtgever heeft een systematiek van prestatimonitoring ontwikkeld om een langdurige leveranciersrelatie ('partnership') op te bouwen, de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en te sturen op de doelen van de overeenkomst.

1.2 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, zet 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.

1.3 Input voor de toetsing

- Het Beschrijvend Document;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard waarin onder andere de prestatie indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen;
- De minimale Servicelevel(s) waarin het minimaal te behalen afgesproken prestatieniveau per onderwerp als overzicht is weergegeven.

1.4 Wat wordt er gemeten

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de gemeten en de beleefde prestatie:

De gemeten prestatie

Dit zijn concreet meetbare eisen door middel van prestatimonitoring zoals beschreven in hoofdstuk 2 en/of door middel van een audit die door een onafhankelijke gecertificeerde auditinstelling is uitgevoerd.

De beleefde prestatie

Dit is de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ervaren kwaliteit van de Dienstverlening. Dit wordt gemeten door middel van een periodieke tweezijdige meting. Deze wordt ingevuld door een vaste groep functionarissen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer, bestaande uit een vertegenwoordiging van de verschillende gebruikers van de overeenkomst op operationeel en tactisch niveau.

1.5 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 meting met behulp van een tevredenheidsenquête onder de verschillende gebruikers van de overeenkomst.

2 Kritische Prestatie Indicatoren

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 minimale SLA/norm waaraan Opdrachtnemer moet voldoen.

2.1 Werking van prestatie monitoring

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

- Resultaatgebied: Kwaliteit Dienstverlening (beleefde prestatie)
- Resultaatgebied: Tevredenheid Opdrachtgever (beleefde prestatie)
- Resultaatgebied: Managementrapportage (gemeten prestatie)
- Resultaatgebied: Maatschappelijk verantwoord ondernemen (gemeten prestatie)

Een resultaatgebied bestaat uit één of meerdere prestatie-indicatoren (KPI's) met per indicator:

- Een beschrijving van de basis waarop wordt gemeten
- Frequentie van de rapportage
- Minimale SLA/norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen
- Consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan

Onderaan dit toetsplan is de prestatie monitor opgenomen. Deze wordt in de implementatiefase door Opdrachtgever geactualiseerd, en kan gedurende de looptijd van het contract, in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verder worden ontwikkeld en/of aangepast.

2.2 Beoordeling resultaatgebied: Kwaliteit Dienstverlening

Dit gaat over de technische kwaliteit van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor de KPI 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 Opdrachtgever en Opdrachtnemer en/of de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied Kwaliteit van de Dienstverlening kent onderstaande KPI's:

- KPI 1: Kwaliteit dienstverlening (beleefde prestatie)
- KPI 2: Kwaliteit dienstverlening (gemeten prestatie)

KPI 1: Kwaliteit dienstverlening (beleefde prestatie)

De prestatie van Opdrachtnemer wordt maximaal 2x per jaar beoordeeld door de betrokken adviseur, aangegeven door de Opdrachtgever. Hierbij wordt gekeken naar:

1. De mate waarin Opdrachtnemer zorgt voor het behalen van de leerdoelen van de medewerker;
2. De mate waarin Opdrachtnemer maatwerk levert, zodat de leerdoelen aansluiten bij de doelgroep;
3. De mate waarin Opdrachtnemer de behaalde resultaten analyseert per medewerker;
4. De mate waarin Opdrachtnemer proactief meedenkt met Opdrachtgever en verbetervoorstellen aandraagt aan Opdrachtgever of verbetervoorstellen opvolgt van Opdrachtgever;
5. De mate waarin Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte houdt van trends en ontwikkelingen binnen het vakgebied.
6. De mate waarin opmerkingen, wensen en werkafspraken, effectief zijn opgepakt door de Opdrachtnemer.

De prestatienorm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als de gemiddelde score minimaal een 7 is.

Meetfrequentie

1 keer per half jaar.

Norm niet gehaald

Indien de betrokken Onderwijskundige(n) en Contractmanager van Opdrachtgever rapporteren/signaleren dat de samenwerking onvoldoende is, dan dient Opdrachtnemer binnen maximaal 15 werkdagen met een concreet verbetervoorstel te komen.

Indien gedurende een volgende processtap(pen) blijkt dat er geen significante verbetering plaats heeft gevonden op de door de Onderwijskundige gesignaleerde kwalitatieve kritiepunten, dan is niet voldaan aan de norm en zal een negatieve score worden toegekend aan deze aan deze KPI.

KPI 2: Kwaliteit dienstverlening (gemeten prestatie)

De prestatie van Opdrachtnemer wordt maximaal twee keer per jaar beoordeeld op basis van de volgende criteria:

- Opdrachtnemer levert per medewerker een resultatenoverzicht aan (examenformulier).
- Opdrachtnemer voert een evaluatie uit op niveau 2 (kennisniveau) en steekproefsgewijs op niveau 3 (gedragsniveau) van het Kirkpatrick-model om Opdrachtgever inzicht te geven in de kwaliteit van de geleverde dienstverlening.
- Opdrachtnemer levert een analyse op niet slagen van medewerker.

De prestatienorm

“Voldoet” of “Voldoet niet” aan de gestelde doelen.

Meetfrequentie

1 keer per half jaar.

Norm niet gehaald

Indien de betrokken Onderwijskundige(n) en Contractmanager van Opdrachtgever rapporteren/signaleren dat de samenwerking onvoldoende is, dan dient Opdrachtnemer binnen maximaal 15 werkdagen met een concreet verbetervoorstel te komen.

Indien gedurende een volgende processtap(pen) blijkt dat er geen significante verbetering plaats heeft gevonden op de door de Onderwijskundige gesignaleerde kwalitatieve kritiepunten, dan is niet voldaan aan de norm en zal een negatieve score worden toegekend aan deze aan deze KPI.

2.3 Beoordeling resultaatgebied: Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Dit gaat over de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer beleefde prestatie op gebied van houding en gedrag in de samenwerking.

KPI 3: Algemene samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer (beleefde prestatie)

Deze beleefde prestatie wordt gemeten door middel van een enquête onder de verschillende gebruikersgroepen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Vanuit Opdrachtgever zijn bij aanvang van de overeenkomst gebruikersgroepen gedefinieerd. Na gunning wordt afgestemd welke gebruikersgroepen vanuit de Opdrachtnemer worden gedefinieerd.

De meting wordt minimaal één keer per jaar gehouden en indien nodig wordt de frequentie verhoogd. De meting(en) wordt uitgevoerd door Opdrachtgever. In de uitvoeringsfase stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever de vragen af, maar bevatten in ieder geval vragen over onderstaande onderwerpen:

- a) Samenwerking en werkrelatie
- b) Kwaliteit dienstverlening
- c) Sturingsinformatie

Per vraag kent men 4 antwoordmogelijkheden te weten: a, b, c of d.

In onderstaande zijn de antwoordmogelijkheden, de bijbehorende scores en betekenis weergegeven.

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

De prestatienorm

De scores van de verschillende gebruikers vormen samen een gemiddelde score, waarbij de norm na het eerste jaar, minimaal een 7 moet zijn.

Meetfrequentie

Minimaal 1 keer per jaar.

Norm niet gehaald

Indien de betrokken Onderwijskundige(n) en Contractmanager van Opdrachtgever rapporteren/signaleren dat de samenwerking onvoldoende is, dan dient Opdrachtnemer binnen maximaal 15 werkdagen met een concreet verbetervoorstel te komen. Indien gedurende een volgende processtap(pen) blijkt dat er geen significante verbetering plaats heeft gevonden op de door de Onderwijskundige en Contractmanager gesignaleerde kwalitatieve kritiekpunten, dan is niet voldaan aan de norm en zal een negatieve score worden toegekend aan deze aan deze KPI.

Vragen voor de periodieke voortgangsrapportage

a. 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.

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

b. 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.

- 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.
- 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.

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

2.4 Beoordeling resultaatgebied: Managementrapportage

Dit resultaatgebied gaat over het aanleveren van managementrapportages inclusief analyse en verbetervoorstellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

Resultaatgebied Managementrapportage kent onderstaande KPI's:

- KPI 4: Managementinformatie
- KPI 5: Halfjaarlijkse rapportage

KPI 4: Managementinformatie

Het ontvangen van een kwartaalrapportage in Excel is noodzakelijk om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening. Daarbij zijn analyses en adviezen vanuit Opdrachtnemer waardevol om continue te kunnen verbeteren.

Opdrachtnemer levert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst managementinformatie die inzicht geeft in de ontwikkeling over de jaren heen. Deze managementinformatie bevat ten minste:

- Aantallen deelnemers
- Datum uitvoering
- Datum factuur
- Factuurnummer
- Omschrijving opleiding
- Prijs exclusief BTW
- Kosten exclusief BTW
- Slagingspercentage
- Annuleringen
- Percentage opgeleiden binnen planning

Daarnaast is splitsing van de managementinfo noodzakelijk voor management en teamleiders i.v.m. andere belangen.

De prestatienorm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer binnen 3 weken na afronding van het kwartaal een managementrapportage in Excel wordt opgeleverd.

Meetfrequentie

Na elk kwartaal

Norm niet gehaald

Indien de betrokken Onderwijskundige(n) en Contractmanager van Opdrachtgever rapporteren/signaleren dat de samenwerking onvoldoende is, dan dient Opdrachtnemer binnen maximaal 15 werkdagen met een concreet verbetervoorstel te komen. Indien gedurende een volgende processtap(pen) blijkt dat er geen significante verbetering plaats heeft gevonden op de door de Onderwijskundige en Contractmanager gesignaleerde kwalitatieve kritiepunten, dan is niet voldaan aan de norm en zal een negatieve score worden toegekend aan deze aan deze KPI.

KPI 5: Halfjaarlijkse rapportage

Opdrachtnemer levert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst de halfjaarlijkse rapportages die inzicht geven in de ontwikkeling over de jaren heen. Deze halfjaarlijkse rapportage bevat ten minste de:

- Ingevulde KPI scorecard
- Managementinformatie (KPI 4)

De prestatienorm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer de halfjaarlijkse rapportage binnen 14 dagen vóór het halfjaarlijks tactisch overleg volgens vastgesteld format wordt opgeleverd.

Meetfrequentie

1 keer per half jaar.

Norm niet gehaald

Indien de betrokken Onderwijskundige(n) en Contractmanager van Opdrachtgever rapporteren/signaleren dat de samenwerking onvoldoende is, dan dient Opdrachtnemer binnen maximaal 15 werkdagen met een concreet verbetervoorstel te komen. Indien gedurende een volgende processtap(pen) blijkt dat er geen significante verbetering plaats heeft gevonden op de door de Onderwijskundige en Contractmanager gesignaleerde kwalitatieve kritiepunten, dan is niet voldaan aan de norm en zal een negatieve score worden toegekend aan deze aan deze KPI.

2.5 Beoordeling resultaatgebied: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Opdrachtgever hecht veel waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Opdrachtgever heeft hiervoor in het programma van eisen opgenomen dat Opdrachtnemer een plan van aanpak voor Social Return opstelt. In het plan van aanpak neemt Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, KPI's op die ervoor zorgen dat gemeten wordt in hoeverre de overeengekomen afspraken worden gehaald.

KPI 6: Social Return

Met deze KPI wordt gevolgd in hoeverre de invulling van de SROI-verplichting wordt behaald. Rijkswaterstaat werkt voor de invulling van de verplichting volgens de werkwijze van de Groeituin (zie handreiking).

De prestatienorm

Bij aanvang van de overeenkomst wordt binnen 3 maanden een concept plan van aanpak ingediend hoe de invulling van de Social Return opgave wordt gerealiseerd.

Daarna voldoet Opdrachtnemer aan de prestatienorm als minimaal 5% van de omzetwaarde omgezet is naar een Social Return waarde (toets Groeituin).

Meetfrequentie

1x per jaar

Norm niet gehaald

Indien de betrokken Onderwijskundige(n) en Contractmanager van Opdrachtgever rapporteren/signaleren dat de samenwerking onvoldoende is, dan dient Opdrachtnemer binnen maximaal 15 werkdagen met een concreet verbetervoorstel te komen.

Indien gedurende een volgende processtap(pen) blijkt dat er geen significante verbetering plaats heeft gevonden op de door de Onderwijskundige en Contractmanager gesignaleerde kwalitatieve kritiepunten, dan is niet voldaan aan de norm en zal een negatieve score worden toegekend aan deze aan deze KPI.

3 Meetresultaten en gevolgen

De in het vorige hoofdstuk toegelichte prestatie-indicatoren beschrijven het niveau waaraan de dienstverlening van Opdrachtnemer tenminste moet voldoen. Aangezien het voldoen aan de in de KPI's opgenomen normen niet vrijblijvend is, zijn er consequenties voor Opdrachtnemer wanneer niet aan deze norm wordt voldaan. Wat deze consequenties zijn is enerzijds afhankelijk van het aantal KPI's waar door Opdrachtnemer niet aan de gestelde norm wordt voldaan, en anderzijds is dit afhankelijk van de periode waarin dit niet voldoen voortduurt.

De volgende situaties kunnen zich voordoen.

1.1 Alles groen; samen verder bouwen

De dienstverlening van Opdrachtnemer is voor de diverse prestatie indicatoren voldoende tot uitstekend te noemen. Gedurende het kwartaal (tactisch) overleg op overeenkomst niveau wordt stilgestaan bij de prestatie indicatoren waar de Opdrachtnemer bijzonder sterk op gescoord heeft en gezamenlijk wordt stilgestaan bij de maatregelen en activiteiten die tot dit succes hebben geleid. Daarnaast wordt stilgestaan bij de prestatie-indicatoren waar de Opdrachtnemer net voldoende op scoort en in overleg wordt gekeken hoe deze resultaatgebieden naar een hoger plan getild kunnen worden.

1.2 Eén of twee keer rood; extra inspanning vereist

De dienstverlening van Opdrachtnemer is voor de meeste prestatie indicatoren voldoende tot uitstekend te noemen, bij één of twee prestatie indicatoren wordt de gestelde norm echter niet gehaald. Gedurende het tactisch overleg op overeenkomst niveau wordt uitgebreid stilgestaan bij de prestatie indicator(en) waar de Opdrachtnemer de gestelde norm niet heeft gehaald. Gezamenlijk wordt stilgestaan bij de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer) en er worden afspraken gemaakt over de datum waarop Opdrachtnemer weer aan de norm voldoet en de acties die hiertoe ondernomen gaan worden.

1.3 Drie keer rood; directe verbetering vereist

Wanneer de dienstverlening van Opdrachtnemer op drie of meer prestatie indicatoren onvoldoende scoort is de Opdrachtnemer in een kritieke fase aanbeland.

Zodra één van beide partijen vast heeft gesteld dat er drie of meer prestatie indicatoren op rood staan zal het bespreken van de KPI's en de overall performance van de leverancier niet worden uitgesteld tot het tactisch overleg op overeenkomst niveau maar wordt op zo kort mogelijke termijn een overleg ingepland tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Gezamenlijk wordt stilgestaan bij de oorzaken die hieraan ten grondslag liggen (zowel bij Opdrachtgever als bij Opdrachtnemer) en er worden afspraken gemaakt over de datum waarop Opdrachtnemer weer aan de norm voldoet en de acties die hiertoe ondernomen gaan worden.

Vervolgens wordt de voortgang hiervan in een periodiek overleg gemonitord. De frequentie van dit overleg wordt bepaald door Opdrachtgever en is afhankelijk van de onderliggende prestatie indicatoren die bijzondere aandacht behoeven.

KPI Scorecard

Resultaatgebied	Prestatie Indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaatgebieden</i>	<i>Wat 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>Normvaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak wordt gemeten?</i>
Kwaliteit dienstverlening	KPI 1: Kwaliteit dienstverlening (beleefde prestatie)	Beoordeling door Onderwijskundige	Opgenomen in halfjaarlijkse rapportage	Minimaal een 7	Opdrachtgever	1x per half jaar
	KPI 2: Kwaliteit dienstverlening (gemeten prestatie)	Aanlevering en analyse door Opdrachtnemer	Opgenomen in halfjaarlijkse rapportage	'Voldoet' of 'Voldoet niet'	Opdrachtnemer	1x per half jaar
Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	KPI 3: Algemene samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	Digitale enquête	Opgenomen in de kwartaalrapportage	Minimaal een 7	Opdrachtgever	Minimaal 1x per jaar
Management-rapportage	KPI 4: Management-informatie	Check op tijdige levering door contractmanager Opdrachtgever	Rapportage in Excel format	Aangeleverd binnen 3 weken na afronding van het kwartaal	Opdrachtnemer	1x per kwartaal
	KPI 5: Halfjaarlijkse rapportage			Aangeleverd binnen 14 dagen vóór het halfjaarlijks tactisch overleg	Opdrachtnemer	1x per half jaar
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	KPI 6: Social Return	Voldoet Opdrachtnemer aan de voorwaarden	Opgenomen in de kwartaalrapportage	Minimaal 5% van de omzetwaarde gerealiseerd in SROI waarde	Opdrachtnemer	1x per jaar