

# Bijlage K Kritische Prestatie Indicatoren

Digitale parkeerhandhaving  
Dordrecht



Opdrachtgever	Gemeente Dordrecht
Titel rapport	Bijlage K Kritische Prestatie Indicatoren
Kenmerk	020074.20260331.R02.01
Datum publicatie	31 maart 2026
Status	Definitief

© Copyright Goudappel BV 31-3-26

# Inhoudsopgave

<b>Regie op basis van KPI's</b>	<b>4</b>
<b>KPI 1: Controlefrequentie</b>	<b>6</b>
<b>KPI 2: Zorgvuldige handhaving</b>	<b>9</b>
<b>KPI 3: Samenwerking met Opdrachtgever</b>	<b>11</b>
<b>KPI 4: Samenwerking met ketenpartners</b>	<b>13</b>

# Regie op basis van KPI's

Gemeente Dordrecht hecht veel waarde aan een goede invulling van haar rol als regisseur op het gebied van parkeren. Dordrecht besteedt een deel van de uitvoering van de parkeerdienstverlening uit aan externe partijen en ketenpartners zoals Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden (GBD).

De specifieke eisen die gemeente Dordrecht stelt aan de kwaliteit van de dienstverlening van de digitale parkeerhandhaving zijn opgenomen in het Programma van Eisen (PvE). Daarnaast hanteert Dordrecht specifieke prestatie-indicatoren (KPI's) die zijn gekoppeld aan enkele van de eisen die in het PvE zijn beschreven. Voor de betreffende onderliggende parameters dienen minimale prestatieniveaus te worden behaald door Opdrachtnemer.

Afwijking van deze waarden kan, afhankelijk van de betreffende KPI, gevolgen hebben voor de uitvoering van de overeenkomst. Indien KPI's structureel niet worden behaald (zijnde minimaal drie opeenvolgende evaluatiemomenten, ingaande vanaf maand 3 van de start van de uitvoering van de Opdracht) stelt Opdrachtnemer in een verbeterplan op en legt dit voor aan Opdrachtgever.

## KPI's in het kader van de opdracht

- KPI 1: Controlefrequentie;
- KPI 2: Zorgvuldige handhaving;
- KPI 3: Samenwerking met Opdrachtgever;
- KPI 4: Samenwerking met ketenpartners.

In dit document worden de diverse KPI's nader beschreven.

## Periodieke evaluatie

De KPI's worden gedurende de looptijd van de overeenkomst periodiek (variërend per KPI) geëvalueerd door Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever te bepalen derde partij) en Opdrachtnemer. De evaluatie heeft als doel om de geleverde en te verwachten prestaties van de Opdrachtnemer periodiek vast te stellen en, indien van toepassing, verbetermaatregelen overeen te komen wanneer de (verwachte) prestaties niet voldoen aan de eisen uit de Overeenkomst en de bijhorende documenten zoals (niet uitputtend), PvE, KPI's, beantwoording in NvI et cetera.

Indien KPI's niet worden behaald, stelt Opdrachtnemer binnen 20 werkdagen een concreet verbeterplan op, inclusief maatregelen en planning, dat ter goedkeuring wordt voorgelegd aan Opdrachtgever.

De evaluatie maakt onderdeel uit van het Tactisch overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer conform PvE. Opdrachtnemer stelt een verslag op van dit overleg, inclusief de KPI-evaluatie, en legt dit ter accordering voor aan Opdrachtgever. Nadat het verslag door Opdrachtgever akkoord is verklaard, is het verslag vastgesteld en zijn eventuele verbeteracties overeengekomen.

De beoordeling van de realisatie op KPI's vindt plaats conform de per KPI vastgestelde beoordelingsmethodiek. Per KPI kan sprake zijn van knock-outcriteria, puntenscores en/of een gemiddelde beoordeling. Indien niet wordt voldaan aan de beoordelingsmethodiek van de betreffende KPI, wordt de realisatie van de KPI als 'onvoldoende' beoordeeld.

Zie voor de beoordeling van KPI's ook Bijlage L (KPI Beoordelingsformulier gemeente Dordrecht).

# KPI 1: Controlefrequentie

De controlefrequentie in het gefiscaliseerde gebied is voor Opdrachtgever van groot belang. Met een flexibele en voor de parkeerder onvoorspelbare controlefrequentie beoogt Opdrachtgever de betalingsbereidheid te verhogen en oneigenlijk gebruik van de parkeercapaciteit op straat tegen te gaan.

## Fiscale Handhaving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren van de minimale controlefrequentie van de parkeerplekken in het gereguleerde, gefiscaliseerde gebied conform de Handhavingsindex (zie bijlage J). De controle van die parkeerplekken wordt middels het scanvoertuig uitgevoerd binnen de reguleringstijden van het fiscaal parkeerregime. In tabel 1 staan de reguleringstijden per gebiedstype weergegeven.

Gebiedstype	Regulering maandag- vrijdag	Regulering zaterdag	Regulering zon - en feestdagen*	Regulering overige feestdagen**
Gebied A	9.00 - 22.00 uur	9.00 - 22.00 uur	12.00 - 17.00 uur	n.v.t.
Gebied B	9.00 - 22.00 uur	9.00 - 22.00 uur	12.00 - 17.00 uur	n.v.t.
Gebied C	9.00 - 16.00 uur	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Gebied D	9.00 - 22.00 uur	9.00 - 22.00 uur	9.00 - 22.00 uur	n.v.t.

\* Betreft 2de Paasdag, Hemelvaartsdag, 2de Pinksterdag en 2de Kerstdag.

\*\* Betreft Nieuwjaardag, 1ste Paasdag, 1ste Pinksterdag en 1ste Kerstdag.

Tabel 1: overzicht reguleringstijden parkeren per gebiedstype (zie bijlage J, Handhavingsindex voor indeling gebiedstypen)

Voor Opdrachtgever is bij de controle van het gereguleerd gebied van belang dat:

1. De minimale controlefrequentie wordt behaald. Daarbij is sprake van onderscheid naar type gebied conform de Handhavingsindex (bijlage J). De controlefrequentie wordt beoordeeld over een aaneengesloten periode van 4 weken, waarbij de gerealiseerde controlefrequentie wordt afgezet tegen de voorgeschreven controlefrequentie conform de handhavingsindex. Per periode van 4 weken dient op iedere dag van de week een parkeervak minimaal 1 keer te zijn gescand.
2. Op weekbasis wordt gestuurd op het realiseren van minimaal 50% van de voorgeschreven controlefrequentie conform de Handhavingsindex per parkeervak. Variatie in de gerealiseerde controlefrequentie tussen individuele weken is toegestaan, mits het gemiddelde over de periode van 4 weken 100% van de vereiste controlefrequentie bedraagt.
3. De voorspelbaarheid van het moment dat de controles plaatsvinden laag is en dus ook aan de randen van de reguleringstijden controles plaatsvinden. Hierbij geldt dat:

- a. minimaal 10% van de gevallen wordt een parkeervak gescand in de eerste 2 uur van het tijdsblok waarin parkeerregulering van kracht is (bijv. tussen 09.00 en 11.00 uur op zaterdag in gebied A, B en D);
  - b. In minimaal 10% van de gevallen wordt een parkeervak gescand in de laatste 2 uur van het tijdsblok waarin parkeerregulering van kracht is (bijv. tussen 20.00 en 22.00 uur op reguleringsdagen in gebied D).
4. De inzet van het scanvoertuig flexibel plaatsvindt en het voertuig frequenter ingezet kan worden in gebieden wanneer de situatie daar om vraagt. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever de inzet van het scanvoertuig binnen een redelijke en aantoonbare termijn (in beginsel binnen enkele werkdagen, afhankelijk van de aard van het verzoek) aan te passen. Indien een verzoek dusdanig is dat het ingrijpt op het redelijkerwijs nog kunnen realiseren van de vereiste controlefrequentie per 4 weken dan kunnen afspraken maken over het al dan niet tijdelijk opschorten van die eis, dan wel het niet meetellen van enkele dagen in de periode van 4 weken.
  5. De inzet van het scanvoertuig tijdens evenementen af kan wijken van de normale inzet. Opdrachtnemer en Opdrachtgever treden hierover per evenement met elkaar in overleg.
  6. Indien sprake is van aantoonbare overmachtssituaties, zoals grootschalige en niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen externe verstoringen (bijvoorbeeld landelijke storingen in essentiële ketensystemen of infrastructuur), treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg en kan in redelijkheid worden afgeweken van de gestelde normen.  
Storingen of tekortkomingen in systemen, middelen of processen van Opdrachtnemer zelf, of van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden of leveranciers, worden nadrukkelijk niet aangemerkt als overmacht.

#### **Vaststellen controlefrequentie scanvoertuig**

Het is aan Opdrachtnemer om aan te tonen dat wordt voldaan aan de gestelde eisen. Hierbij gelden de volgende randvoorwaarden:

- Het verzorgen van een complete maandelijkse rapportage;
- Inzichtelijk moet zijn welke dagen, tijdstippen, zone/gebied is gereden;
- Inzicht in de gereden routes;
- Inzicht in de locaties / posities waar voertuigen staan zonder geldig parkeerrecht;
- Het aanleveren van de volledige scanregels als platte bewerkbare bestanden conform Programma van Eisen.

### Beoordelingsmethodiek KPI 1

Per onderdeel wordt per periode van 4 weken een score toegekend van 0 (onvoldoende) of 1 (voldoende). De KPI wordt als 'voldoende' beoordeeld indien aan alle vier de KPI onderdelen wordt voldaan (totaalscore = 4). Indien niet aan alle onderdelen wordt voldaan, wordt de KPI als 'onvoldoende' beoordeeld. Zie voor de beoordeling van KPI's ook Bijlage L (KPI Beoordelingsformulier gemeente Dordrecht). Zie voorbeeld:

Week	Voorgeschreven	Gerealiseerd	%
Week 1	100	50	50%
Week 2	100	150	150%
Week 3	100	50	50%
Week 4	100	150	150%
Totaal (4 weken)	400	400	100%

# KPI 2: Zorgvuldige handhaving

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de correctheid van het proces rondom de digitale parkeerhandhaving en het aanleveren van de bewijslast voor het kunnen opleggen van naheffingsaanslagen (NHA's). De mate waarin de controle op de aanwezigheid van een geldig parkeerrecht zorgvuldig geschiedt en de kwaliteit van de bewijslast die wordt verzameld en vastgelegd voor het opleggen van NHA's komt tot uitdrukking in:

1. het percentage geground verklaarde bezwaarschriften ten opzichte van het aantal ter verzending aangeboden opgelegde naheffingsaanslagen;
2. Het verwerken en correct aanleveren van complete dossiers ten behoeve van het opleggen van naheffingsaanslagen.

## **Percentage geground verklaarde bezwaarschriften**

Het percentage geground verklaarde bezwaarschriften ten opzichte van het aantal door Opdrachtnemer ter verzending aangeboden naheffingsaanslagen mag, gemiddeld over het 1ste contractjaar, niet hoger zijn dan 10%. Gedurende de opvolgende contractjaren dient het percentage geground verklaarde bezwaarschriften bovendien jaarlijks met minimaal 0,5% af te nemen tot maximaal 8,5%. Het GBD levert de aantallen ingediende en geground verklaarde bezwaren maandelijks aan. Het percentage wordt berekend door het aantal geground verklaarde bezwaren te delen op het aantal ter verzending aangeboden naheffingsaanslagen over een voortschrijdende periode van 2 maanden, waarbij rekening wordt gehouden met wettelijke bezwaartermijnen. Huurauto's die korter dan drie maanden zijn verhuurd worden uitgezonderd van deze berekening (zowel in de teller als de noemer). Door parkeerder foutief ingevoerde kentekens (voorzien van betaalbewijs) worden eveneens uitgezonderd van deze berekening (zowel in de teller als de noemer). Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met factoren die buiten de directe beïnvloedingssfeer van Opdrachtnemer liggen.

## **Tijdige en complete dossiers – zorgvuldige handhaving**

Om de zorgvuldigheid van handhaving op een hoog niveau te kunnen borgen, dient speciale aandacht uit te gaan naar het scanproces en het aanleveren van complete dossiers aan GBD ten behoeve van het correct opleggen van naheffingsaanslagen en het afhandelen van bezwaren en beroepen.

Om vast te kunnen stellen dat het scanproces adequaat en naar behoren is ingevuld, wordt gekeken naar de volledigheid van de scanregels. Een volledige scanregel legt de volgende waarnemingen vast:

1. Is de gescande parkeerplaats bezet of niet;
2. In geval van een bezette parkeerplaats dient vastgelegd te worden welk voertuig op de parkeerplaats staat en wat het kenteken van het voertuig is, daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen Nederlandse en buitenlandse kentekens en van de buitenlandse kentekens het onderscheid tussen verdragsland of niet;
3. In geval van waarneming van een kenteken dient vastgesteld te worden of het kenteken wel of geen geldig parkeerrecht heeft voor de gescande parkeerplaats.

4. In geval geen geldig parkeerrecht is geconstateerd (hierna 'Suspect') dient middels beeldcontrole te worden bepaald of een naheffing kan worden opgelegd, danwel een geldige reden op te worden opgegeven waarom geen naheffing wordt opgelegd.
5. Het complete dossier (volledige scanregel inclusief benodigd beeldmateriaal) dient te worden opgeslagen en bewaard volgens de bewaartermijnen
6. De bewijslast dient tijdig (binnen 48 uur nadat de scan heeft plaats gevonden) en correct aangeleverd te worden aan de ketenpartner die de naheffingen oplegt en verstuurd (thans GBD).
7. Aanvullende informatie dient op verzoek van de bezwaarverwerker (thans GBD) binnen 48 uur te worden aangeleverd.

Aangezien de zorgvuldigheid van het scanproces van doorslaggevend belang is in het gehele proces rondom scannen, controle, oplegging en verzending van NHA's, wordt een percentage van minimaal 99% volledig afgeronde en correct aangeleverde scanregels voorgeschreven. Onder "correct" wordt verstaan: volledig en inhoudelijk juist conform de in het PvE opgenomen definitie van een volledige scanregel.

#### **Continue optimaliseren van het handhavingsproces**

Van Opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht in het optimaliseren van het handhavingsproces en de dienstverlening aan de bezoekers en bewoners en bedrijven van de stad. In dit licht moeten ook de wensen en eisen van de in deze KPI beschreven percentages gezien worden. Ook al kan de Opdrachtnemer niet alle oorzaken van bezwaar en beroep volledig zelf beïnvloeden, kunnen hier door Opdrachtnemer wel de juiste randwaarden worden gecreëerd door bijvoorbeeld te zorgen voor hoogwaardige kwaliteit van de in te zetten scansystemen, bij twijfel menselijke tussenkomst te hebben voordat wordt overgegaan tot het opleggen van een NHA. Ook de kwaliteit en volledigheid van het dossier (bewijslast) dat naar GBD wordt verstuurd heeft invloed op het percentage bezwaren dat gegrond moet worden verklaard.

Vanzelfsprekend wordt verwacht dat de beoogde verbeteringen worden gerealiseerd door een betere en zorgvuldige dienstverlening; niet door aantasting van de juridische onafhankelijkheid. Mocht het, ondanks of juist dankzij een proactieve dienende en zorgvuldige dienstverlening, niet mogelijk zijn om de gewenste percentages te behalen, dan zal Opdrachtnemer dit aantoonbaar moeten maken. In zo'n situatie zal Opdrachtgever de eisen in redelijkheid en billijkheid aanpassen. Het is denkbaar dat Opdrachtnemer zaken nodig heeft van de gemeente om het werk goed te kunnen doen (rechte rug, duidelijk beleid, weinig of geen uitzonderingen, et cetera.).

#### **Beoordelingsmethodiek KPI 2**

Per onderdeel wordt per periode van 4 weken een score toegekend van 0 (onvoldoende) of 1 (voldoende). De onderdelen scanregels  $\geq 99\%$  en aanlevering  $\leq 48$  uur zijn kritische (knock-out) criteria. Indien één van deze onderdelen niet voldoet, wordt de KPI als 'onvoldoende' beoordeeld. De KPI bestaat uit drie onderdelen (% bezwaar, scanregels en aanlevering), die elk worden beoordeeld (zie bijlage L). Hierbij geldt:

- Totaalscore  $\geq 2$  → voldoende
- Totaalscore  $< 2$  → onvoldoende

# KPI 3: Samenwerking met Opdrachtgever

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om op constructieve wijze met Opdrachtgever samen te werken in de uitvoering van de Opdracht en fungeert als Opdrachtnemer binnen deze Opdracht als de oren en ogen van de gemeente Dordrecht. De kwaliteit van de samenwerking door Opdrachtnemer vormt een KPI, die periodiek zal worden geëvalueerd tijdens het tactisch en strategisch overleg.

## Onderwerpen evaluatie m.b.t. samenwerking

De volgende onderwerpen maken in ieder geval deel uit van de evaluatie:

1. Tijdigheid en pro activiteit met de informatievoorziening;
2. Terugkoppeling van wijzigingen in uitvoeringsprocessen die invloed kunnen hebben op gemeentelijke processen en/of regelgeving;
3. Advisering (gevraagd en ongevraagd) ten behoeve van het verbeteren van gemeentelijke processen en/of regelgeving;
4. De invulling van de signaalfunctie naar de gemeente Dordrecht (ogen en oren);
5. Kwaliteit en representativiteit van het in te zetten materiaal en personeel door Opdrachtnemer;
6. Algemene ervaring met Opdrachtnemer;
7. Samenwerking en communicatie met de afdeling parkeren van de gemeente Dordrecht;
8. Samenwerking met team brede handhaving van de gemeente Dordrecht;
9. Informatievoorziening: rapportages en ad hoc ondersteuning naar bestuur of management;
10. Aanvullende opdrachten en "projecten", waaronder parkeeronderzoek;
11. Meer- en minderwerk in het kader van deze opdracht.

## Belang van goede samenwerking

Om de bovenstaande elementen succesvol te implementeren is de kwaliteit van het in te zetten personeel en materiaal van groot belang. Om deze kwaliteit te waarborgen is Dordrecht nadrukkelijk op zoek naar een vaste gesprekspartner voor de invulling van dienstverlening en de samenwerking. Opdrachtnemer zorgt voor één centraal aanspreekpunt die als spin in het web voor de bewaking en coördinatie op de uitvoering van de opdracht fungeert en het directe aanspreekpunt en de samenwerkingspartner voor de contractmanager van de gemeente Dordrecht en overige ketenpartners is. Deze gesprekspartner voor de gemeente handelt correct en respectvol in het belang van de gemeente Dordrecht ten aanzien van de omgeving en van de bestaande regels en afspraken. Opdrachtnemer is op zoek naar voortdurende verbeteringen en borging van kwaliteit binnen de eigen organisatie (zowel personeel als ingezette middelen (scanvoertuigen en software).

### **Beoordelingsmethodiek KPI 3**

De kwaliteit van de samenwerking wordt beoordeeld op basis van de volgende onderdelen: informatievoorziening, proactief handelen, samenwerking en signaalfunctie.

Per onderdeel wordt een score toegekend:

- 0 = onvoldoende
- 1 = voldoende
- 2 = goed

Alle onderdelen wegen even zwaar mee.

De eindbeoordeling wordt bepaald op basis van de gemiddelde score:

- Gemiddelde  $< 1$  → onvoldoende
- Gemiddelde  $\geq 1$  en  $< 1,5$  → voldoende
- Gemiddelde  $\geq 1,5$  → goed

De beoordeling vindt eens per kwartaal plaats door Opdrachtgever en wordt onderbouwd met concrete bevindingen (zie Bijlage L). Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen hiertoe in onderling overleg (conform PvE) specifieke acties en aandachtspunten voor de samenwerking benoemen en stelselmatig de voortgang ervan bewaken en beoordelen.

# KPI 4: Samenwerking met ketenpartners

De kwaliteit van invulling van samenwerking met ketenpartners binnen de Dordtse parkeerketen vormt een KPI, die periodiek zal worden geëvalueerd.

De KPI ziet op de invulling van de samenwerkingsverplichting met de ketenpartners conform Programma van Eisen. Essentieel daarbij is de mate waarin en de wijze waarop Opdrachtnemer invulling geeft aan de operationele en tactische samenwerking binnen de parkeerketen en de borging van de kwaliteit van de dienstverlening als geheel.

Door Opdrachtgever wordt al dan niet onder begeleiding van een derde onafhankelijke partij de samenwerking met de (gemeentelijke) ketenpartners geëvalueerd. Hierbij wordt het principe 'wat gaat goed' en 'wat kan beter' gehanteerd. Relevante ketenpartners zijn:

- **Gemeentebelastingen en Basisinformatie Drechtsteden (GBD)**  
GBD is verantwoordelijk voor het innen van naheffingsaanslagen, afhandelen van bezwaren en beroepen en terugkoppelen van eventuele aandachtspunten in het handhavingproces. Tussen Opdrachtnemer en GBD dient op veilige data uitgewisseld te worden. Daarnaast heeft de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden van de ene partij (in)direct effect op de kwaliteit van de dienstverlening van de andere partner. Tijdig signaleren en informeren van inconsistenties en omissies in de uitvoering van het proces en het nemen van adequate acties is essentieel.
- **Team brede handhaving, gemeente Dordrecht**  
Team brede handhaving is verantwoordelijk voor de handhaving op foutparkeren (wet Mulder). Opdrachtnemer levert binnen het kader van de opdracht tijdig en correcte essentiële sturingsinformatie aan zodat team brede handhaving haar taak kan uitvoeren. Hier zit een afhankelijkheid tussen beide ketenpartners. Opdrachtnemer en ketenpartner zijn samen verantwoordelijk om inconsistenties en omissies in de praktijk te constateren en hier acties op te nemen.
- **Servicehuis Parkeer- en Verblijfsrechten (SHPV)**  
Het SHPV is een coöperatie van gemeenten en faciliteert de gemeente Dordrecht bij het uitvoeren van het parkeerbeleid. In opdracht van het SHPV ondersteunt de RDW de gemeenten bij het aansluiten op de technische infrastructuur van de parkeerrechtendatabase: het Nationaal Parkeer Register (NPR). Opdrachtnemer raadpleegt het NPR als onderdeel van de digitale parkeerhandhaving en is verantwoordelijk voor de juiste koppelingen.
- **Privacy en informatiebeveiliging**  
Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging van de vertrouwelijkheid van privacygevoelige gegevens, het beveiligen van data en het hanteren van bewaartermijnen. Hiertoe zal tussen de gemeente en Opdrachtnemer een verwerkersovereenkomst worden gesloten. Dit betekent onder andere dat Opdrachtnemer Opdrachtgever tijdig informeert bij calamiteiten, conflicten of einde contract.

Ten behoeve van de evaluatie van deze KPI zullen Opdrachtgever, Opdrachtnemer en de ketenpartners in onderling overleg minimaal ieder kwartaal specifieke acties en aandachtspunten voor de invulling van de samenwerking benoemen en stelselmatig de voortgang ervan bewaken en beoordelen. Opdrachtnemer heeft hierin een initiërende en coördinerenderol.

De volgende onderwerpen maken in ieder geval deel uit van de evaluatie:

1. algemene ervaringen van en met de ketenpartners (intern en extern);
2. samenwerking en overdracht van gegevens binnen alle relevante ketenwerkprocessen;
3. incidentenrapportage (op kwartaalbasis) inzake verwerkersovereenkomst, databeveiliging en privacy;
4. periodieke evaluatieverplichting tussen de ketenpartners (intern en extern). De frequentie kan verschillen tussen de verschillende ketenpartners.
5. wijze waarop opdrachtnemer invulling geeft aan het fungeren als oren en ogen van de gemeente Dordrecht.

#### **Beoordelingsmethodiek KPI 4**

De kwaliteit van de samenwerking wordt beoordeeld op basis van de volgende onderdelen: GBD samenwerking, ketenproces, incidenten en datakwaliteit.

Per onderdeel wordt een score toegekend:

- 0 = onvoldoende
- 1 = voldoende
- 2 = goed

Alle onderdelen wegen even zwaar mee.

De eindbeoordeling wordt bepaald op basis van de gemiddelde score:

- Gemiddelde  $< 1$  → onvoldoende
- Gemiddelde  $\geq 1$  en  $< 1,5$  → voldoende
- Gemiddelde  $\geq 1,5$  → goed

De beoordeling vindt eens per kwartaal plaats door Opdrachtgever en wordt onderbouwd met concrete bevindingen (zie Bijlage L).