



Belastingdienst

Bijlage 3a – Kritische Prestatie Indicatoren

Behorende bij de openbare Europese aanbesteding Taaltrainingen
Kenmerk: IUC25-680

SERVICE LEVELS/KPI'S

KPI Arbeidsparticipatie (Social return)	
<p>Deze KPI bestaat uit twee PI's en heeft betrekking op de Inschrijving en/of rapportages omtrent Social return, die Opdrachtnemer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst indient. De KPI is dynamisch.</p> <p>De twee PI's zijn:</p> <ol style="list-style-type: none"> De Opdrachtgever keurt het plan van aanpak 'Social return' goed of vraagt om een verbetering. Opdrachtnemer dient binnen zes (6) maanden na akkoord op het Plan van Aanpak 'Social return' te starten met de uitvoering. In het plan van aanpak 'Social return' staat in elk geval: <ul style="list-style-type: none"> De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichtingen, die volgen uit de Eis; Een voorstel voor procesafspraken en praktische invulling van het uitvoeringsproces, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid. Opdrachtnemer is verplicht om de Social return jaarlijks te rapporteren. 	
Norm #	
Aantal	Resultaat
<p>Voor een 'Voldoende' moet aan PI1 en PI2 worden voldaan. Opdrachtnemer voldoet aan PI2 door haar geformuleerde 'jaarlijkse mijlpaal' in haar Plan van Aanpak 'Social return' te behalen.</p>	Voldoende
	Onvoldoende
Beoordelingsfrequentie	<ol style="list-style-type: none"> PI1: Eenmalig (uiterlijk zes (6) maanden na de gunning van de Raamovereenkomst); PI2: Jaarlijks.
Meetmethode	Conform rapportages

KPI Reactietermijn

De KPI Reactietermijn heeft betrekking op alle binnenkomende verzoeken (zoals aanmeldingen, vragen en overige verzoeken) van Opdrachtgever en/of Deelnemende organisaties die verband houden met de uitvoering van de Opdracht. De KPI is statisch en geldt gedurende de volledige looptijd van de Raamovereenkomst.

De KPI bestaat uit één PI en is opgedeeld in twee delen:

- a. een centraal deel, dat de Categorie Rijksbreed monitort, en
- b. een decentraal deel, dat de Deelnemende organisaties individueel monitoren.

De KPI richt zich primair op de (tijdige) afhandeling van verzoeken. *Deze KPI heeft geen betrekking op de volledige afhandeling van klachten; daarvoor geldt de afzonderlijke Eis dat klachten binnen zeven (7) Werkdagen moeten zijn opgelost en gerapporteerd.*

De PI is vormt een belangrijk onderdeel bij het vaststellen van de ervaren kwaliteit van de Dienstverlening en kan daarmee in de reguliere overlegvormen en managementrapportages een plaats krijgen.

Prestatienorm

≥95% binnen 5 werkdagen	Goed
<95% langer dan 5 werkdagen	Slecht

Opdrachtnemer krijgt de mogelijkheid om te verbeteren binnen een te stellen termijn.

- a. Voor het centrale deel:
De Categorie spreekt met Opdrachtnemer voor het centrale deel af binnen welke termijn Opdrachtnemer dient te verbeteren.
- b. Voor het decentrale deel:
Opdrachtnemer toont haar verbeteringen aan en voert deze verbeteringen door in de maand volgend op de maand waarin de prestatienorm is overschreden.

Norm KPI

Generiek is de norm voor (tijdige) afhandeling dat dit binnen vijf (5) werkdagen moet zijn. Dit betekent dat schriftelijke verzoeken zijn behandeld, voorzien zijn van ontvangstbevestiging en/of reactie binnen de termijn.

KPI Klanttevredenheid

De KPI Klanttevredenheid is een statische KPI en geldt over de volledige looptijd (initieel inclusief verlengingsopties) van de Raamovereenkomst.

Deze KPI bestaat uit een aantal factoren over de beleving van de Dienstverlening in de vorm van een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) (en de daarin opgenomen belevingsfactoren).

De PI's (hier genoemd als 'belevingsfactoren') vormen een belangrijk onderdeel in het vaststellen van de ervaren kwaliteit van de Dienstverlening voor de levering van Diensten en kunnen daarmee in de reguliere overlegvormen en rapportages een plaats krijgen.

Prestatienorm

< 4	Slecht	(Meerdere) zwaarwegende verbeterpunten, die onmiddellijk actie vereisen.
≥ 4 en < 7	Matig	Enkele resp. kleine verbeterpunten, die actie vereisen.
≥ 7 en 10	Goed	De kwaliteit van de Dienstverlening voldoet aan hetgeen Deelnemer verwacht.

Bij beoordelingscijfer(s) lager dan een 7 krijgt Opdrachtnemer de mogelijkheid om te verbeteren.

Opdrachtgever spreekt met Opdrachtnemer af binnen welke termijn Opdrachtnemer dient te verbeteren. Aan het eind van de afgesproken termijn vindt een tussentijdse beoordeling plaats op de matig of slecht beoordeelde aspecten.

Norm KPI

De factoren in de KTO zijn vertaald in zachte belevingsindicatoren (resp. PI's) om een beoordeling te doen op de Dienstverlening van Opdrachtnemer.

Voor belevingsindicatoren is geen duidelijke Norm vast te stellen.

Of Opdrachtnemer voor een bepaalde belevingsindicator goed presteert, is situationeel.

Beoordelingsfrequentie	Het eerste jaar wordt na negen (9) maanden nadat de Dienstverlening operationeel is gemeten, daarna één keer per jaar.
Beoordelingsproces	<p>Opdrachtgever evalueert met de Deelnemende organisaties.</p> <p>De KTO wordt bij de grotere Deelnemende organisaties jaarlijks uitgevoerd. Dit zijn in elk geval Buitenlandse Zaken, Belastingdienst en de Rijkschoonmaak Organisatie (onderdeel van SZW). Bij de kleinere Deelnemende organisaties wordt deze 'random' uitgevoerd, waarbij de Opdrachtgever Opdrachtnemer informeert welke kleinere Deelnemende organisaties zijn benaderd.</p> <p>De evaluatie gebeurt met een klanttevredenheidsonderzoek (KTO), waarin de Opdrachtgever de belevingsfactoren vaststelt n.a.v. de inschrijving.</p> <p>De belevingsfactoren zelf hebben de rol van checklist, zodat de evaluatie steeds op dezelfde wijze plaatsvindt en het resultaat daardoor ook vergelijkbaar is met eerdere periodes.</p> <p>Opdrachtnemer wordt door de Deelnemende organisaties beoordeeld op elk 'Onderwerp' (a, b, c, etc.) per 'Belevingsfactor' met een rapportcijfer van 1 t/m 10. Per</p>

	<p>belevingsfactor krijgt Opdrachtnemer daarmee een gemiddelde score op basis van de gegeven rapportcijfers* van Deelnemende organisaties.</p> <p>* Het gemiddelde score van een rapportcijfer per belevingsfactor komt tot stand door de som van gegeven rapportcijfers, gedeeld door het aantal deelnemers aan het KTO, dat een cijfer heeft ingediend in het KTO.</p>
Meetmethode	<p>De uitkomst van de evaluatie leidt tot een score overzicht. Dit is de klantwaardering en is daarmee een weergave van de ervaren kwaliteit door de deelnemers aan het KTO van de Dienstverlening van Opdrachtnemer.</p>

KPI Ontwikkelplan (alleen Perceel 2 en 3)

De KPI ontwikkelplan is een statische KPI en geldt over de volledige looptijd van de Raamovereenkomst voor Perceel 2 en Perceel 3.

De KPI bestaat uit één PI en is opgedeeld in twee delen:

- a. een centraal deel, dat de Categorie Rijksbreed monitort, en
- b. een decentraal deel, dat de Deelnemende organisaties individueel monitoren.

De KPI richt zich primair op het tijdig opleveren van het ontwikkelplan van de Cursist na afronding van de eindevaluatie.

De PI vormt een belangrijk onderdeel bij het vaststellen van de ervaren kwaliteit van de Dienstverlening en kan daarmee in de reguliere overlegvormen en managementrapportages een plaats krijgen.

Prestatienorm

≥95% binnen tien (10) werkdagen	Goed
<95% langer dan tien (10) werkdagen	Slecht

Opdrachtnemer krijgt de mogelijkheid om te verbeteren binnen een te stellen termijn.

- a. Voor het centrale deel:
De Categorie spreekt met Opdrachtnemer voor het centrale deel af binnen welke termijn Opdrachtnemer dient te verbeteren.
- b. Voor het decentrale deel:
Opdrachtnemer toont haar verbeteringen aan en voert deze verbeteringen door in de maand volgend op de maand waarin de prestatienorm is overschreden.

Norm KPI

Generiek is de norm voor (tijdige) oplevering van het ontwikkelplan tien (10) werkdagen moet zijn. Dit betekent dat het ontwikkelplan binnen tien (10) werkdagen na de datum van de eindevaluatie van de Cursist is opgeleverd en de juiste informatie bevat (conform UE 75 en UE76 uit het Programma van Eisen, bijlage 3 van het Beschrijvend document).