

Bijlage 9 Toetsplan Maatwerklerinterventies

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede Dienstverlening

Zaaknummer: 31212698

Inleiding

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	3
1.1 <i>Waarom prestatie-monitoren</i>	3
1.2 <i>Uitgangspunten voor toetsing</i>	3
1.3 <i>Input voor de toetsing</i>	3
1.4 <i>Wat wordt er gemeten</i>	3
1.5 <i>Door wie wordt er gemeten?</i>	3
2 Kritische Prestatie Indicatoren	4
2.1 <i>Dit hoofdstuk beschrijft:</i>	4
2.2 <i>Werking van prestatie-monitoring</i>	4
2.3 <i>Beoordeling resultaatgebied 1: kwaliteit Dienstverlening</i>	4
2.4 <i>Beoordeling resultaatgebied 2: samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer</i>	6
2.5 <i>Beoordeling resultaatgebied 3: managementinformatie en advies</i>	6
2.6 <i>Beoordeling resultaatgebied 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen</i>	7
3 Meetresultaten en gevolgen	8
3.1 <i>Meetresultaten</i>	8
3.2 <i>Gevolgen</i>	9
Bijlage 1: Tabel 1 - KPI Tactisch scorecard	10
Bijlage 2: Tabel 2 - KPI Operationeel scorecard	11

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 van de Dienstverlening is ingericht om op een eenduidige, transparante en objectieve wijze vast te stellen of de afgesproken kwaliteit wordt gerealiseerd. De onderstaande uitgangspunten vormen het kader waarbinnen de prestaties van Opdrachtnemer worden gemeten, beoordeeld en besproken.

- 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 geobjectiverde, gegevens.
- De toetsing is niet vrijblijvend. Terugkoppeling vindt plaats via reguliere voortgangsgesprekken op zowel operationeel als tactisch 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.
- Indien een norm niet wordt gehaald, wordt een herstelaanpak verplicht.
- 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

Voor de uitvoering van de toetsing maakt Opdrachtgever gebruik van de volgende informatiebronnen:

- het Beschrijvend Document;
- inschrijving van Opdrachtnemer;
- de KPI-scorecard waarin onder andere de prestatie indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen;
- de gerealiseerde prestatie en beoordelingen daarvan.

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.

- *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

2.1 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.

2.2 Werking van prestatie-monitoring

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

- Resultaatgebied 1: kwaliteit Dienstverlening (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer (beleefde prestatie);
- Resultaatgebied 3: managementinformatie en advies (gemeten prestatie).
- Resultaatgebied 4: maatschappelijk verantwoord ondernemen (gemeten prestatie).

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

- Een beschrijving op basis waarvan wordt gemeten;
- Frequentie van de rapportage;
- Minimale norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen;
- Consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan.

Binnen dit Toetsplan wordt onderscheid gemaakt tussen twee beoordelingsniveaus:

- Operationeel niveau: beoordeling van prestaties per Nadere opdracht en per ontwikkel- en/of uitvoeringsfase op basis van concrete, meetbare prestatienormen.
- Tactisch niveau: beoordeling van het presteren op resultaatgebied. Voor resultaatgebied één (kwaliteit Dienstverlening) is deze beoordeling gebaseerd op de geaggregeerde operationele scores van de onderliggende KPI's. Voor de overige resultaatgebieden vindt de tactische beoordeling plaats op basis van de daarvoor vastgestelde meetmethoden, normtoetsing en inhoudelijke duiding van de resultaten.

Onderaan dit toetsplan is de prestatie-monitor opgenomen. Deze worden in de implementatiefase door Opdrachtgever geactualiseerd, en kunnen gedurende de looptijd van het contract, in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verder worden ontwikkeld.

Tenzij expliciet anders vermeld, worden alle KPI's gemeten en beoordeeld met een meetfrequentie van eenmaal per halfjaar, conform de tactische en operationele scorecards in tabel 1 en tabel 2.

2.3 Beoordeling resultaatgebied 1: kwaliteit Dienstverlening

Resultaatgebied 'kwaliteit Dienstverlening' ziet op de technische kwaliteit van de geleverde Dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor alle onderliggende KPI's aan de bijbehorende prestatienormen te voldoen. Binnen dit resultaatgebied worden twee beoordelingsniveaus onderscheiden: operationeel en tactisch.

Resultaatgebied kwaliteit Dienstverlening omvat de volgende KPI's:

KPI 1: structurele kwaliteitsborging en doorontwikkeling leerinterventie

KPI 2: didactische kwaliteit

KPI 3: kwaliteit van projectmatige aanpak

KPI 4: tevredenheid Dienstverlening

Tenzij expliciet anders vermeld, hebben metingen binnen resultaatgebied 1 betrekking op de volledige looptijd van de betreffende Nadere opdracht tot dat moment en omvatten zij zowel de ontwikkelfase als de uitvoeringsfase.

2.3.1 KPI 1: structurele kwaliteitsborging en doorontwikkeling leerinterventie

Toelichting: Opdrachtnemer bewaakt en verbetert de leerinterventie(s) op structurele wijze, op basis van evaluaties, pilots, feedback en versiebeheer. Materialen blijven aantoonbaar actueel, wijzigingen worden tijdig verwerkt en verbeteracties worden opgevolgd. Hiermee blijft de inhoud van leerinterventie(s) passend bij de RWS-praktijk.

Prestatienorm (operationeel)

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer:

- $\geq 95\%$ van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsupdates binnen de meetperiode aantoonbaar volledig, correct en conform vastgesteld format is aangeleverd;
- $\geq 95\%$ van de verbeteracties zijn uitgevoerd binnen de afgesproken termijn. Iedere vastgelegde verbeteractie telt als één afzonderlijke actie, ongeacht het aantal onderliggende werkzaamheden.

2.3.2 KPI 2: didactische kwaliteit

Toelichting: Opdrachtnemer levert leerinterventies die didactisch sterk zijn en aansluiten op leerdoelen, doelgroep en de RWS-praktijk. Ontwerpen en materialen worden consistent en correct uitgevoerd en voldoen aan de gestelde onderwijskundige kwaliteitscriteria.

Prestatienorm (operationeel)

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer:

- $\geq 95\%$ van de (deel)producten binnen de gestelde termijn aan de vastgestelde didactische kwaliteitscriteria.
- Deelnemersevaluatie ≥ 7 .

2.3.3 KPI 3: kwaliteit van projectmatige aanpak

Toelichting: Opdrachtnemer voert Nadere opdrachten professioneel en voorspelbaar uit door te werken conform een vooraf vastgestelde en geaccordeerde planning. Procesafspraken worden aantoonbaar nageleefd, afwijkingen worden tijdig afgestemd en de voortgang is inzichtelijk.

Prestatienorm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer:

- $\geq 95\%$ van de (deel)producten worden gerealiseerd binnen de vastgelegde planning;
- $\geq 95\%$ van de uitvoeringen zijn tijdig & overeenkomstig de overeengekomen planning en instructies in de daarvoor aangewezen systemen zijn vastgelegd.

2.3.4 KPI 4: waardering van de Dienstverlening door adviseur Leren & Ontwikkelen

Toelichting: de adviseur Leren & Ontwikkelen beoordeelt de ervaren kwaliteit van de Dienstverlening van Opdrachtnemer op basis van vijf indicatoren: inlevingsvermogen, sturend vermogen, flexibiliteit, besluitvaardigheid en reactietermijnen. Deze beoordeling geeft inzicht in de dagelijkse samenwerking en uitvoeringskwaliteit.

Prestatienorm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer de gemiddelde halfjaarlijkse score van de vijf vooraf vastgestelde indicatoren in de vaste vragenlijst bedraagt $\geq 7,0$.

2.4 Beoordeling resultaatgebied 2: samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Resultaatgebied 'samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer' betreft de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer beleefde prestatie op gebied van houding en gedrag in de samenwerking.

Resultaatgebied 'samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer' kent de volgende KPI:

- KPI 5: tevredenheid Opdrachtgever/Opdrachtnemer

2.4.1 KPI 5: tevredenheid Opdrachtgever/Opdrachtnemer

Toelichting: zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer beoordelen de beleefde prestatie ten aanzien van de samenwerking in de uitvoering van de Dienstverlening. De meting vindt halfjaarlijks plaats door middel van een enquête onder gebruikersgroepen van beide partijen. Na gunning wordt bepaald welke gebruikersgroepen deelnemen aan de meting. Het definitieve format van de enquête, inclusief antwoordopties en scoringsmethodiek, wordt tijdens de implementatiefase vastgesteld en gedeeld.

De enquête

De enquête richt zich op drie aspecten:

- a) Samenwerking (tweezijdig): Hoe beide partijen de samenwerking in de achterliggende periode hebben ervaren.
- b) Werkrelatie (Opdrachtgever): Hoe Opdrachtgever de onderlinge werkrelatie en communicatie met Opdrachtnemer heeft ervaren.
- c) Kwaliteit van Dienstverlening (Opdrachtgever): Hoe Opdrachtgever heeft ervaren hoe Opdrachtnemer klachten, meldingen en kwaliteitskwesties heeft opgepakt en opgelost.

Prestatienorm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm wanneer de halfjaarlijks gemiddelde score ≥ 7 , waarbij geen enkele afzonderlijke vraag < 4 scoort.

2.5 Beoordeling resultaatgebied 3: managementinformatie en advies

Toelichting: Opdrachtnemer levert halfjaarlijks een managementrapportage aan met inzicht in de voortgang, kwaliteit en resultaten van de Dienstverlening. De rapportage bevat alle afgesproken onderdelen, sluit aan op de operationele kwaliteitsrapportage en stelt Opdrachtgever in staat om prestaties te monitoren en tijdig bij te sturen.

Resultaatgebied 'managementinformatie' kent de volgende KPI:

- KPI 6: management rapportage en advies

2.5.1 KPI 6: management rapportage en advies

Toelichting: Opdrachtnemer levert een managementrapportage aan waarmee Opdrachtgever inzicht krijgt in de voortgang, kwaliteit en resultaten van de Dienstverlening. De rapportage stelt Opdrachtgever in staat om prestaties te monitoren en, indien nodig, tijdig bij te sturen.

De managementrapportage wordt aangeleverd conform een bij aanvang van de Overeenkomst vastgesteld format en bevat minimaal de afgesproken vaste onderdelen, waaronder:

- Per Nadere opdracht: omschrijving Nadere opdracht, zaaknummer, wel/ niet inschrijving, reden van niet inschrijving, Nadere opdracht op basis van randomizer of minicompetitie, gegund/niet gegund, status (in voorbereiding, lopend, afgerond), startdatum, geplande einddatum, financiële omvang en omzet tot datum rapportage.
- Overige vaste onderdelen: geaggregeerde scores per KPI binnen Resultaatgebied 1 kwaliteit Dienstverlening, resultaten uit de tevredenheidsmetingen en een toelichting op eventuele afwijkingen ten opzichte van de prestatienormen.

Prestatienorm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm indien de managementrapportage volledig is (alle vereiste onderdelen zijn opgenomen), correct is opgesteld conform het vastgestelde format en tijdig wordt aangeleverd, uiterlijk twee (2) weken vóór het tactisch overleg.

2.6 Beoordeling resultaatgebied 4: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Toelichting: Opdrachtgever hecht veel waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Opdrachtnemer heeft hiervoor de eis opgenomen dat na gunning een plan van aanpak ten behoeve van de Groeituin Social Return wordt gemaakt. In samenspraak met de Groeituin worden concrete resultaten vastgelegd en worden afspraken over de monitoring gemaakt.

Prestatienorm

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als minimaal 5% van de totale Nadere opdrachtwaarde wordt ingezet voor de Social Return verplichting.

3 Meetresultaten en gevolgen

De in het vorige hoofdstuk toegelichte Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) beschrijven het niveau van Dienstverlening waaraan Opdrachtnemer minimaal 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.

Afwijkingen van de vereiste kwaliteit van de Dienstverlening worden vastgesteld aan de hand van onder meer de uitkomsten van KPI-metingen, operationele bevindingen, signalen uit de organisatie van Opdrachtgever en het niet naleven van eisen uit het Programma van Eisen of de Overeenkomst. De vaststelling van deze afwijkingen vindt plaats op basis van objectieve gegevens en vastgelegde meetresultaten, zoals opgenomen in de operationele en tactische scorecards.

3.1 Meetresultaten

3.1.1 Alles groen; samen verder bouwen

De Dienstverlening van Opdrachtnemer voldoet voor alle prestatie indicatoren aan de vastgestelde prestatienormen. Gedurende het halfjaarlijks overleg op tactisch niveau wordt stilgestaan bij de prestatie indicatoren waarop Opdrachtnemer aantoonbaar sterk scoort en gezamenlijk wordt stilgestaan bij de maatregelen en activiteiten die tot dit succes hebben geleid. Daarnaast wordt stilgestaan bij de prestatie-indicatoren waar Opdrachtnemer net voldoende op scoort en in overleg wordt gekeken hoe deze resultaatgebieden naar een hoger plan getild kunnen worden.

3.1.2 Eén of twee keer rood; extra inspanning vereist

De Dienstverlening van Opdrachtnemer voldoet voor de meeste KPI's aan de vastgestelde prestatienormen, bij één of twee prestatie indicatoren wordt de gestelde norm echter niet gehaald. Gedurende het halfjaarlijks overleg op tactisch niveau wordt uitgebreid stilgestaan bij de prestatie indicator(en) waar 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 termijn waarbinnen Opdrachtnemer weer aantoonbaar aan de prestatienorm voldoet en de acties die hiertoe ondernomen gaan worden.

3.1.3 Drie keer rood; directe verbetering vereist

Indien bij een meetmoment op drie of meer prestatie indicatoren niet wordt voldaan aan de vastgestelde prestatienormen is Opdrachtnemer in een kritieke fase aanbeland.

Zodra 1 van beide partijen vast heeft gesteld dat bij een meetmoment drie of meer prestatie indicatoren rood scoren, zal het bespreken van de prestatie indicatoren en de overall performance van Opdrachtnemer niet worden uitgesteld tot het halfjaarlijkse overleg op tactisch 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. Opdrachtgever kan besluiten Opdrachtnemer tot aan de vastgestelde hersteltermijn niet uit te nodigen voor nieuwe Nadere opdrachten (wachtkamerprincipe).

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.

3.2 Gevolgen

3.2.1 Herstelmaatregelen

Indien Opdrachtnemer niet voldoet aan één of meerdere prestatienormen en op basis daarvan een verbeterplan verplicht is, worden herstelmaatregelen uitgevoerd zonder aanvullende vergoeding, voor zover deze maatregelen noodzakelijk zijn om het afgesproken prestatieniveau alsnog te behalen. Onder herstelmaatregelen wordt in ieder geval verstaan: herstelwerkzaamheden, aanvullende begeleiding, extra afstemming, bijstelling van (deel)producten of aanvullende evaluaties die aantoonbaar voortvloeien uit het niet voldoen aan de prestatienormen. Deze herstelmaatregelen laten de overige contractuele gevolgen onverlet, waaronder de tijdelijke opschorting van deelname aan nieuwe Nadere opdrachten en ontbinding van de overeenkomst bij structurele tekortkomingen.

Zodra een afwijking wordt vastgesteld, wordt deze actief opgepakt. Wanneer het gewenste prestatieniveau niet wordt gehaald:

- neemt Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen contact op met Opdrachtgever om de afwijking te bespreken en tijdelijke beheersmaatregelen af te stemmen, gericht op het beperken van risico's voor de continuïteit en kwaliteit van de Dienstverlening;
- stelt Opdrachtnemer binnen 15 werkdagen een verbeterplan op wanneer de afwijking betrekking heeft op een KPI of op afspraken die onderdeel uitmaken van de contractuele resultaatverplichtingen;
- beoordeelt Opdrachtgever het verbeterplan op volledigheid, realisme en effectiviteit, en geeft akkoord of vraagt om aanvulling;
- wordt de uitvoering van het verbeterplan actief gemonitord, waarbij Opdrachtgever de monitoringfrequentie bepaalt (bijvoorbeeld maandelijks of per overlegmoment), afhankelijk van de ernst van de afwijking en de mate van risico.

Het verbeterplan bevat in ieder geval:

- de geïdentificeerde oorzaak of oorzaken van de afwijking;
- de maatregelen die worden getroffen om het prestatieniveau te herstellen;
- de verantwoordelijke functionarissen;
- de planning en termijnen waarbinnen herstel aantoonbaar wordt gerealiseerd.

Indien tijdens de monitoring blijkt dat herstelmaatregelen onvoldoende effect hebben of niet conform afspraak worden uitgevoerd, wordt dit vastgelegd als voortgaande afwijking.

3.2.2 Ontbinding

Indien door Opdrachtnemer gedurende een half jaar op drie of meer prestatie indicatoren het gewenste output niveau niet behaald is, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat hiervoor een verdere ingebrekestelling is vereist.

Opdrachtgever zal geen gebruik maken van dit recht indien Opdrachtnemer in de tussenliggende periode wel significante verbeteringen heeft laten zien, maar gedurende deze periode onvoldoende mogelijkheden heeft gehad om het gewenste output niveau te behalen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn voor de facturatie. Indien de eerste factuur te laat wordt ingediend zal een negatieve score worden toegekend aan deze aan deze KPI. Bij een beperkt aantal facturen in de daaropvolgende zes maanden, die allen tijdig en conform gemaakte afspraken zijn gefactureerd, is het mogelijk dat Opdrachtnemer op basis van het voortschrijdend gemiddelde nog niet op het gewenste prestatieniveau zit.

Bijlage 1: Tabel 1 - KPI Tactisch 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	Structurele kwaliteitsborging en doorontwikkeling leerinterventie	Vaststelling op basis van de geaggregeerde operationele scores van KPI 1 t/m 4 uit tabel 2	Opgenomen in management-rapportage	- Groen: alle onderliggende KPI's voldoen aan de prestatienorm - Rood: één of meerdere onderliggende operationele KPI's voldoen niet aan de prestatienorm.	Opdrachtgever	Halfjaarlijks
	Didactische kwaliteit			- Groen: alle onderliggende KPI's voldoen aan de prestatienorm - Rood: één of meerdere onderliggende operationele KPI's voldoen niet aan de prestatienorm.		
	Projectmatige aanpak			- Groen: alle onderliggende KPI's voldoen aan de prestatienorm - Rood: één of meerdere onderliggende operationele KPI's voldoen niet aan de prestatienorm.		
	Waardering van de Dienstverlening door adviseur Leren & Ontwikkelen			- Groen: alle onderliggende KPI's voldoen aan de prestatienorm - Rood: één of meerdere onderliggende operationele KPI's voldoen niet aan de prestatienorm.		
Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	Waardering samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	Enquête		Score ≥ 7 en geen enkele vraag < 4	Gebruikersgroep en van Opdrachtgever en Opdrachtnemer	Halfjaarlijks
Management-informatie en advies	Managementinformatie compleet, correct en tijdig	Check op tijdige levering door contractmanager Opdrachtgever		2 weken vóór tactisch overleg; 100% volledig & tijdig	Opdrachtnemer	Halfjaarlijks
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	Social Returnwaarde	Voldoet Opdrachtnemer aan de voorwaarden		$\geq 5\%$ van de totale Nadere opdrachtwaarde gerealiseerd in SROI waarde	Opdrachtnemer	Halfjaarlijks

Bijlage 2: Tabel 2 - KPI Operationeel scorecard

Resultaat gebied	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	Structurele kwaliteitsborging en doorontwikkeling leerinterventie	Evaluaties, pilots en kwaliteitsupdate	Operationele kwaliteitsrapportage met ten minste de volgende elementen per Nadere opdracht: <ol style="list-style-type: none"> De fase waarin de opdracht zich bevindt (o.b.v. ADDIE-model) en de status van de opdracht. Indien opdracht in de uitvoeringsfase is, worden aantal reeds uitgevoerde/geplande/geannuleerde uitvoeringen per jaar genoemd, inclusief financieel overzicht. Lijst van opgeleverde en goedgekeurde (deel)producten: <ul style="list-style-type: none"> Een plan van aanpak inclusief planning. Een ontwerpdocument met daarin de vastgestelde leerdoelen, analyse-uitkomsten, een beschrijving van ontwerpkeuzes en een evaluatieplan. Evaluatieresultaten en verbetervoorstellen uit de pilot. Een draaiboek waarin inzichtelijk wordt hoe de leerdoelen worden behaald 	<ul style="list-style-type: none"> ≥95% van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsupdates is binnen de meetperiode aantoonbaar volledig, correct en conform vastgesteld format aangeleverd. ≥ 95% van de verbeteracties uitgevoerd binnen de afgesproken termijn. 	Opdrachtnemer	Halfjaarlijks
	Didactische kwaliteit	Didactische beoordeling van de (deel)producten door adviseur Leren & Ontwikkelen en deelnemersevaluatie		<ul style="list-style-type: none"> ≥ 95% van de (deel)producten binnen de gestelde termijn aan de vastgestelde didactische kwaliteitscriteria. Deelnemersevaluatie score ≥7. 		
	Projectmatige aanpak	Beoordeling door adviseur Leren & Ontwikkelen		<ul style="list-style-type: none"> ≥ 95% van de (deel)producten worden gerealiseerd binnen de vastgelegde planning. ≥ 95% van de uitvoeringen zijn tijdig & overeenkomstig de overeengekomen planning en instructies in de daarvoor aangewezen systemen zijn vastgelegd. 		

			<p>en welke werkvormen (globaal) worden ingezet.</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Een ingevulde leeromgeving. □ Ingevulde deelnemerevaluaties. <p>3. Evaluatierapportage met daarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Evaluatieresultaten op niveau 1 en 2 van Kirk Patrick. □ Relevante informatie over de samenstelling en/of de inzet van de groep deelnemers □ Waarnemingen van de trainers. □ (Tussentijdse) verbetervoorstellen en doorgevoerde verbeteringen n.a.v. evaluaties. 			
Waardering van de Dienstverlening door adviseur Leren & Ontwikkelen	Vragenlijst door adviseur Leren & Ontwikkelen	Ingevuld vragenlijst	Score ≥ 7	Opdrachtgever	Halfjaarlijks	