



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

Bijlage 10 Toetsplan TODI

Prestatiemeting Talentontwikkeling en duurzame inzetbaarheid

Status	Definitief
Versiedatum	30 maart 2026

Inhoud

1. Inleiding 3

- 1.1 Waarom prestatie meten 3
- 1.2 Uitgangspunten voor toetsing 3
- 1.3 Input voor de toetsing 3
- 1.4 Wat wordt gemeten? 3
- 1.5 Door wie wordt gemeten? 4

2. Prestatiemonitoring 5

- 2.1 Werking van prestatie monitoring 5
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening 5
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Managementinformatie 6
 - 2.1.3 Beoordeling resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever 6
 - 2.1.4 Beoordeling resultaatgebied 4: Financiën 6
 - 2.1.5 Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk verantwoord ondernemen 7

1. Inleiding

In dit document is beschreven hoe Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor Talentontwikkeling en duurzame inzetbaarheid 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.

1.1 Waarom prestatie meten

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

1.2 Uitgangspunten voor toetsing

- De toetsing is gebaseerd op de performance, zoals beschreven in de KPI-scorecard (Bijlage 1) 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 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 kwaliteitssystematiek of gelijkwaardig.

1.3 Input voor de toetsing

- Het Beschrijvend Document;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard (Bijlage 1) waarin onder andere de prestatie indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen

1.4 Wat wordt gemeten?

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

1. De gemeten prestatie.

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrument:

- Systematiek prestatie monitoring, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

2. De beleefde prestatie.

Dit betreft de door Opdrachtgever ervaren kwaliteit van Dienstverlening.

Meetinstrument:

- Klanttevredenheidsonderzoek n.a.v. afgerond traject bij medewerkers en managers.

1.5 Door wie wordt 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 af te nemen tevredenheidsenquête onder medewerkers en managers.

2. Prestatiemonitoring

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 prestatie-monitoring

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Max 5 resultaatgebieden vormen de basis van prestatie-monitoring:

- Resultaatgebied 1: Kwaliteit Dienstverlening (gemeten prestatie)
- Resultaatgebied 2: Managementinformatie (gemeten prestatie)
- Resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever (beleefde prestatie)
- Resultaatgebied 4: Financiën (gemeten prestatie)
- Resultaatgebied 5: 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 Bijlage 1 is de KPI-scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Deze tabel wordt in de implementatiefase door Opdrachtgever geactualiseerd en, 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 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 metingen van Opdrachtgever.

KPI:

- Nader te bepalen na definitieve gunning.

Deze KPI wordt door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever vastgesteld na definitieve gunning.

De Norm

De opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm voor KPI 1: nader te bepalen

2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Managementinformatie

Dit resultaatgebied betreft het verkrijgen van inzicht in de managementinformatie waaronder kosten per maand, doorlooptijden van de lopende trajecten, overzicht van de diverse activiteiten per traject en totale kosten per jaar en cumulatief (PvE, Eis C&C 9).

Opdrachtgever gaat na definitieve gunning met opdrachtnemer in gesprek om tot overeenstemming te komen over het gevraagde format.

KPI:

- Opdrachtnemer levert tijdig en correcte managementinformatie aan volgens gevraagd format.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als de informatie jaarlijks uiterlijk in februari en augustus beschikbaar is en tijdig wordt geleverd in het gevraagde format.

2.1.3 Beoordeling resultaatgebied 3: Tevredenheid Opdrachtgever

Dit betreft de door Opdrachtgever beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door Opdrachtgever uitgevoerde Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) na afloop van een loopbaanadviestraject.

Per halfjaar wordt door een meting vastgesteld van de gemiddelde score is uit de gehouden KTO's.

Indien de norm niet wordt behaald wordt Opdrachtnemer hierover door Opdrachtgever geïnformeerd. Opdrachtnemer stelt binnen 2 weken nadat zij door opdrachtgever is geïnformeerd een plan van aanpak op, waarin zij beschrijft welke maatregelen zij treft om ervoor te zorgen dat zij aan de norm voldoet. Indien de daaropvolgende meting wederom onder de norm scoort, is Opdrachtgever gerechtigd om voor een duur van maximaal 2 maanden geen opdrachten te verstrekken aan Opdrachtnemer.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als de gemiddelde score van de KTO's minimaal een 7,5 is.

2.1.4 Beoordeling resultaatgebied 4: Financiën

Dit resultaatgebied betreft het voldoen aan de financiële verantwoording en verplichtingen. Deze KPI wordt 2x per jaar gemeten.

KPI:

- Facturatie is correct en op tijd en aanlevering zoals afgesproken.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als 95% van de facturen correct én op tijd is.

2.1.5 Beoordeling resultaatgebied 5: Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Dit resultaatgebied betreft Maatschappelijk verantwoord ondernemen van Social return. Om samen een goede invulling te geven aan de realisatie van social impact met Social Return, gaat Opdrachtgever (Contractmanager en medewerker vanuit de Social Return Groeituin) met Opdrachtnemer na definitieve gunning in gesprek. Aan de minimale eisen uit het Programma van Eisen moeten in ieder geval worden voldaan.

De Opdrachtnemer heeft de ruimte om eigen ambities/ideeën voor het leveren van sociale impact te vertalen naar een concreet voorstel voor de Groeituin, die aansluit bij de mogelijkheden en wensen van Opdrachtgever, Deelnemer(s) en die Opdrachtnemer de mogelijkheid biedt deze ambities te realiseren.

Binnen 3 tot 6 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst, dient de Opdrachtnemer een concept plan van aanpak in, waarin wordt aangegeven op welke wijze de Opdrachtnemer aan zijn Social Return verplichting gaat voldoen.

In het plan van aanpak moet in ieder geval aandacht worden besteed, aan de volgende punten:

- De wijze waarop invulling wordt gegeven aan de verplichting uit eis SR-1, te denken valt aan: begeleidingsuren, interventies, stage- en ervaringsplekken, dienstverleningsvorm, producten;
- Voorstel voor procesafspraken ten behoeve van uitvoering. Met daarin naam aanspreekpunt vanuit Opdrachtnemer en de praktische invulling van het proces;
- Voorstel voor periodieke rapportage aan of monitoring door Opdrachtgever.

KPI:

- Opdrachtnemer dient 1x per jaar te rapporteren over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet.

De wijze van rapporteren en te rapporteren onderdelen worden tijdens de dialoog verder besproken en dient onderdeel te zijn van het plan van aanpak.

De Norm

Opdrachtgever voldoet aan de prestatienorm als zij 1x per jaar rapporteert over de gerealiseerde sociale impact met Social Return inzet.

Tabel 1: KPI-scorecard Perceel 1

Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Aanleveren data	Frequentie	Prestatienorm
<i>Afgesproken resultaat gebieden.</i>	<i>Detail invulling van het resultaat gebied.</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>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>	<i>Norm</i>
Kwaliteit dienstverlening	Kwaliteit afgenomen dienstverlening voldoet aan norm	Nader te bepalen na definitieve gunning	1 x per jaar check	Verslag tactisch overleg		1 x per jaar	
Management informatie	Management-rapportage	Rapportage is volgens eisen uit PvE en wordt uiterlijk in februari aangeleverd	Check op tijdige levering door contractmanager Opdrachtgever	Rapportage in afgesproken format	Opdrachtgever	1 x per jaar	100%
Tevredenheid Opdrachtgever	Beleefde tevredenheid van kandidaten	Score klanttevredenheids-onderzoek	1 x per jaar KTO-rapportage	KTO-rapportage	Opdrachtnemer	1 x per jaar	7,5
Financiën	Voldoen aan de financiële verantwoording en verplichtingen	Facturatie is correct en op tijd en aanlevering zoals afgesproken	Check bij financiële administratie	Per mail	Opdrachtnemer	1 x per jaar	95%
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	Social return	Gerealiseerde impact, ingevuld op het registratieformulier	Rekenmethode via de Groeituin Social return	Registratieformulier Social return, danwel WIZZR	Opdrachtgever	1 x per jaar	5%

Tabel 2: KPI-scorecard Perceel 2

Resultaat gebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Aanleveren data	Frequentie	Prestatienorm
<i>Afgesproken resultaat gebieden.</i>	<i>Detail invulling van het resultaat gebied.</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>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>	<i>Norm</i>
Kwaliteit dienstverlening	Kwaliteit afgenomen dienstverlening voldoet aan norm	Nader te bepalen na definitieve gunning	2 x per jaar check	Verslag tactisch overleg		2 x per jaar	
Management informatie	Management-rapportage	Rapportage is volgens eisen uit PvE en wordt uiterlijk in februari en augustus aangeleverd	Check op tijdige levering door contractmanager Opdrachtgever	Rapportage in afgesproken format	Opdrachtgever	2 x per jaar	100%
Tevredenheid Opdrachtgever	Beleefde tevredenheid van kandidaten	Score klanttevredenheids-onderzoek	2 x per jaar KTO-rapportage	KTO-rapportage	Opdrachtnemer	2x per jaar	7,5
Financiën	Voldoen aan de financiële verantwoording en verplichtingen	Facturatie is correct en op tijd en aanlevering zoals afgesproken	Check bij financiële administratie	Per mail	Opdrachtnemer	2 x per jaar	95%
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	Social return	Gerealiseerde impact, ingevuld op het registratieformulier	Rekenmethode via de Groeituin Social return	Registratieformulier Social return, danwel WIZZR	Opdrachtgever	2 x per jaar	5%

