

Jaarlijkse Evaluatie

Binnen de Raamovereenkomst wordt op twee momenten uw prestatie gemeten die van invloed is op uitnodigingen voor de volgende minitender en/of de continuering van de Raamovereenkomst.

1. Uitvoering Jaarlijkse Evaluatie

Tijdens de uitvoering van een jaarlijkse evaluatie worden tevredenheidsonderzoeken gehouden. Bij de tevredenheidsonderzoeken wordt u als Opdrachtnemer op onderstaande onderwerpen (Kritische Prestatie Indicatoren, kortweg KPI's) beoordeeld. Elk onderwerp heeft een gelijke waarde, het gemiddelde cijfer wordt uitgerekend door het totaal van gegeven cijfers te delen door het aantal gegeven cijfers. Als er onderdelen zijn die (nog) niet van toepassing zijn, wordt hier geen cijfer voor gegeven en telt dit niet mee voor het gemiddelde cijfer.

KPI's:

1. Samenwerking met, communicatie met en rapportage aan teamleider en teamleden van Opdrachtgever.
2. Kwaliteit uitvoering werkzaamheden (borging van beschikbaarheid van capaciteit en kennis).
3. Nakomen van de urenprognose.
4. Kwaliteit van het administratieve proces (facturatie, archivering etc.).

Voor de gemiddelde score dient er aan het einde tenminste een voldoende te worden behaald. Als in de jaarlijkse evaluatie een onvoldoende wordt behaald op een van de onderwerpen, wordt er minstens 1 herstelkans geboden. De Opdrachtnemer moet hiervoor in dialoog met Opdrachtgever een voorstel indienen waaruit de verbeteringen duidelijk gemaakt worden.

Als twee keer opeenvolgend een onvoldoende wordt behaald, is er naar mening van Opdrachtgever sprake van een trend. Wanneer herhaaldelijk een onvoldoende wordt behaald maar niet opeenvolgend, treedt Opdrachtgever in gesprek met Opdrachtnemer of herstel mogelijk is. Opdrachtgever behoudt zich in beide gevallen het recht voor om de Raamovereenkomst met de betreffende Raamcontractant te beëindigen.

Cijfer	Omschrijving	Toelichting
10-9	Excellent	De Opdrachtnemer presteert uitstekend en levert uitstekende meerwaarde voor de opdracht
8-7	Goed	De Opdrachtnemer presteert goed en levert goede meerwaarde voor de opdracht
6	Voldoende	De Opdrachtnemer werkt naar verwachting
5 of lager	Onvoldoende	De Opdrachtnemer voldoet niet

Ook Opdrachtgever wordt beoordeeld door Opdrachtnemer op de volgende onderwerpen:

1. Invulling van opdrachtgeverschap;
2. Wijze van communiceren en gevraagde reactiesnelheid op documenten;
3. Snelheid van afhandeling van facturen.

Als er sprake is van een onvoldoende voor Opdrachtgever, wordt geen sanctie aan Opdrachtgever opgelegd. Wel dient er in een gesprek te worden verduidelijkt op welke wijze Opdrachtnemer verbetering van gedrag Opdrachtgever wenst.