



Bijlage 12 - Governance en Rapportage

ZELFSCAN AS A SERVICE - CONDITIONERENDE ONDERZOEKEN

Referentienummer TN 609402

Concurrentiegericht dialog

1. Doel en toepassingsgebied

Deze bijlage beschrijft de governance- en rapportagestructuur voor de dienstverlening Zelfscan conditionerende onderzoeken. De bijlage is van toepassing op implementatie, exploitatie, beheerfase, doorontwikkeling en beëindiging of overdracht van de dienstverlening.

De governance is bedoeld om de dienstverlening aantoonbaar, toetsbaar en bestuurbaar te maken. Rapportages worden gebruikt voor operationele beheersing, tactische prestatiebeoordeling, strategische sturing en jaarlijkse herijking van afspraken.

2. Governance-opzet

De governance bestaat uit vijf niveaus, genummerd 0 tot en met 4. Ieder niveau heeft een eigen doel, rapportagepakket, deelnemersprofiel en besluitmandaat. Partijen kunnen het ritme in overleg aanpassen wanneer de contractfase, stabiliteit van de dienstverlening of het risicoprofiel daartoe aanleiding geeft.

Niveau	Overleg	Ritme	Doel	Output
0	Implementatie-overleg	Wekelijks tijdens implementatie of grote releases	Inrichting, planning, acceptatie, migratie, koppelingen en livegang beheersen	Planning, actielijst, risico's, acceptatiepunten en go/no-go-onderbouwing
1	Operationeel Run & Change-overleg	Maandelijks of frequenter bij verhoogd risico	Dagelijkse dienstverlening, incidenten, serviceverzoeken, integraties, releases en wijzigingen beheersen	Operationeel dashboard, actielijst, incident-/changelog en escalaties
2	Tactisch leveranciersoverleg	Per kwartaal tenzij anders overeengekomen	Prestaties, KPI/PI-resultaten, datakwaliteit, capaciteit, security, privacy, financiën en verbeteracties beoordelen	Kwartaalrapportage, verbeterplanstatus, besluitlijst en escalatieoverzicht
3	Strategisch overleg / Business Review	Halfjaarlijks of jaarlijks	Samenwerking, roadmap, innovatie, compliance, businesswaarde, risico's en contractontwikkeling beoordelen	Strategisch rapport, roadmap, top-risico's, besluiten en jaarplaninput
4	Jaarlijkse governance review	Jaarlijks	Contract, SLA, KPI-set, rapportages, datakwaliteit, auditbaarheid, exit-readiness en overdraagbaarheid herijken	Jaarevaluatie, herijkingsvoorstellen, verbeteragenda en exit-/overdrachtscontrole

3. Rapportageverplichtingen

Opdrachtnemer levert rapportages tijdig, volledig en herleidbaar aan. Rapportages bevatten voldoende broninformatie om prestaties, afwijkingen en herstelmaatregelen te kunnen beoordelen en zijn zodanig ingericht dat operationele feiten kunnen worden geaggregeerd naar tactische en strategische sturing. De SLA-, KPI-, PI- en waarderapportages bevatten waar relevant een verwijzing naar de traceability matrix, zodat per afwijking zichtbaar is welke PvE-eis, SLA-afspraken, KPI/PI en governanceactie geraakt wordt.

Rapportage	Frequentie	Minimale inhoud	Gebruik
SLA-rapportage	Maandelijks	Incidenten, achterstanden, open changes	Operationeel Run & Change-overleg
KPI-rapportage	Maandelijks meten; beoordeling conform KPI-bijlage	Resultaat per KPI, norm, meetperiode, trend, afwijking, oorzaak en herstelactie	Tactisch overleg en SLA-opvolging
PI- en waarderapportage	Per kwartaal	Dekkingsgraad, datakwaliteit, doorlooptijden, gebruik, doorsturingen, juistheid en tevredenheid waar van toepassing	Tactisch en strategisch overleg
Security- en privacyrapportage	Per incident; samenvatting per maand	Security- en privacy-incidenten, kwetsbaarheden, controls, audits, open risico's en maatregelen	Operationeel/tactisch overleg en escalatie
Strategisch rapport / Business Review-pack	Halfjaarlijks of jaarlijks	Roadmap, innovatie, compliance, kostenontwikkeling, businesswaarde, top-risico's en verbeteragenda	Strategisch overleg
Jaarreview-input	Jaarlijks	Contractgezondheid, SLA-resultaten, KPI/PI-trends, auditbaarheid, overdraagbaarheid en exit-readiness	Jaarlijkse governance review

4. Financiële rapportages

Onderwerp	Minimale inhoud	Frequentie	Governancegebruik
Financieel dashboard	Afnames, factuurwaarde, budget versus realisatie, forecast einde jaar, openstaande disputen, correcties, creditnota's en financiële risico's	Maandelijks / per tactisch overleg	Tactisch leveranciersoverleg
Business Review financieel	Kostenontwikkeling, benutting contractwaarde, volumetrends, prijsontwikkelingen/indexaties, forecast resterende looptijd en financiële risico's	Halfjaarlijks of jaarlijks	Strategisch overleg / Business Review
Jaarlijkse financiële review	Totale spend, spend per opdrachtgever, spend per onderzoeksthema, contractwaarde versus benutting, financiële verbetermaatregelen en herijking prijsmodel/rapportages	Jaarlijks	Jaarlijkse governance review
Correctie- en disputenlog	Openstaande financiële disputen, correcties, creditnota's, eigenaar, status, deadline en verwachte sluitdatum	Maandelijks of bij afwijking	Operationeel en tactisch overleg

De financiële rapportages vormen de financiële onderbouwing van de dienstverlening en sluiten aan op het Dossier Financiële Afspraken, het prijsmodel, de afnameadministratie en de facturatie. De rapportages worden niet als afzonderlijke governance-

laag ingericht, maar als vaste onderdelen van de bestaande operationele, tactische, strategische en jaarlijkse rapportagecyclus.

Voor financiële afwijkingen bevat de rapportage daarnaast minimaal: geraakte afname of factuurregel, bedrag, factuurperiode, correctie- of creditstatus, eigenaar, verwachte sluitdatum en eventuele impact op budget, forecast of contractwaarde.

5. Escalatie en besluitvorming

Escalatie vindt plaats wanneer servicelevels, KPI's, PI's, afgesproken termijnen, rapportageverplichtingen, verbeterafspraken of overige contractuele verplichtingen niet worden gehaald, of wanneer risico's ontstaan voor continuïteit, security, privacy, datakwaliteit, planning of contractuele nakoming.

Escalatieniveau	Aanleiding	Moment	Output
Operationeel	Incidenten, open acties, ontbrekende rapportage-informatie of afwijkingen in dagelijkse dienstverlening	Zo spoedig mogelijk en uiterlijk in het eerstvolgende operationele overleg	Herstelactie, workaround, actielijst en eventuele tactische escalatie
Tactisch	Herhaalde KPI-/PI-afwijking, niet nagekomen verbeterafpraak, datakwaliteitsissue, security-/privacyrisico of structureel probleem	In het eerstvolgende tactische overleg of eerder bij hoge impact	Verbeterplan, besluitlijst, aangepaste planning of strategische escalatie
Strategisch	Blijvende structurele afwijking, contractueel geschil, financiële impact of risico voor continuïteit, compliance of reputatie	In de eerstvolgende Business Review of direct bij kritieke impact	Strategisch besluit, contractuele opvolging of herijtingsvoorstel
Jaarreview	Structurele herijking van afspraken, exit-readiness, overdraagbaarheid, auditbaarheid of verlengings-/beëindigingsvraagstuk	Jaarlijks of bij einde contractfase	Jaarevaluatie, verbeteragenda, contractwijziging of exit-/overdrachtsactie

6. Relatie met KPI-bijlage, SLA en Programma van Eisen

Deze bijlage is aanvullend op de KPI-bijlage, SLA en het Programma van Eisen. Bij verschillen tussen documenten geldt dat KPI-definities, normen, meetperioden en meetmethoden worden bepaald door de KPI-bijlage. De SLA regelt servicelevels, contractuele verplichtingen, verbeterplannen en opvolging. Het Programma van Eisen bevat de functionele, technische, rapportage- en bewijsverplichtingen. Deze bijlage beschrijft het overleg-, rapportage- en escalatiemechanisme.

Onderwerp	KPI-bijlage	SLA	Programma van Eisen	Deze bijlage
KPI-definities en normen	Leidend	Verwijst of neemt contractueel over	Geen afwijkende KPI-definities	Rapporteert resultaten en afwijkingen
Meetwijze en bewijs	Leidend voor meetmethode en beoordeling	Borgt auditbaarheid en opvolging	Stelt eisen aan data, bewijs en beschikbaarheid	Bepaalt rapportagevorm en bronverwijzing
Servicelevels en verbeterplan	Trigger vanuit KPI/PI-afwijking	Contractuele verplichting en opvolging	Leverings- en bewijsverplichting	Vastlegging in rapportage, actielijst en escalatieoverzicht
Dekkingsgraad en datakwaliteit	KPI of PI conform vastgestelde set	Rapportage- en opvolgingsplicht	Eis aan datasets, actualiteit en kwaliteit	Tactische/strategische rapportage en trendbewaking

7. Traceability en rapportagebewaking

De governancebijlage gebruikt de traceability matrix als stuurinstrument om aantoonbaar te bewaken dat eisen uit het Programma van Eisen zijn gekoppeld aan de SLA, KPI's en PI's, rapportages, bewijsstukken en het verantwoordelijke overlegniveau. De matrix wordt gebruikt tijdens de implementatie, bij periodieke beoordelingen, bij afwijkingen en bij de jaarlijkse herijking van de afspraken.

De traceability matrix bevat per eis of eisgroep minimaal:

- de PvE-eis of eisgroep;
- het gekoppelde SLA-artikel of servicelevel;
- de gekoppelde KPI of PI, indien van toepassing;
- het verantwoordelijke overlegniveau;
- de vereiste bewijsstukken of brondata;
- de status: conform, afwijking, risico, besluitpunt of niet van toepassing;
- bij een afwijking: de eigenaar, herstelactie en deadline.

De traceability matrix wordt beoordeeld op het overlegniveau dat past bij de aard en impact van het onderwerp:

- implementatie-overleg: inrichting, acceptatie, migratie, koppelingen en livegang;
- operationeel Run & Change-overleg: incidenten, integraties, releases, supportvragen en operationele afwijkingen;
- tactisch leveranciersoverleg: KPI- en PI-resultaten, datakwaliteit, security, privacy, capaciteit en verbeteracties;
- strategisch overleg of Business Review: roadmap, compliance, businesswaarde en structurele risico's;
- jaarlijkse governance review: herijking van contract, SLA, KPI-set, rapportages, auditbaarheid en exit-readiness.

8. Contractuele verplichtingen van Opdrachtnemer

Opdrachtnemer neemt deel aan de overeengekomen governance-overleggen en zorgt voor voldoende mandaat, deskundigheid en voorbereiding aan leverancierszijde.

Opdrachtnemer levert de overeengekomen rapportages, brondata, analyses, risico's, afwijkingen en besluitpunten tijdig, volledig en controleerbaar aan.

Opdrachtnemer legt besluiten, acties, risico's, afwijkingen en escalaties vast in de daarvoor bestemde actielijst, besluitlijst of het escalatieoverzicht, met vermelding van eigenaar, deadline en status.

Opdrachtnemer houdt de traceability matrix actueel. Wijzigingen, afwijkingen, risico's en herstelacties worden tijdig verwerkt en onderbouwd met de relevante brondata en bewijsstukken.

Bij herhaalde of structurele afwijkingen stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op met ten minste de oorzaak, impact, maatregelen, planning, eigenaar, deadline en wijze van effectmeting.