

Toetsplan

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	2
1.1	Waarom prestatie-monitoren	2
1.2	Uitgangspunten voor toetsing	2
1.3	Input voor de toetsing	2
1.4	Wat wordt er gemeten	2
1.5	Door wie wordt er gemeten?	2
2	Kritische Prestatie Indicatoren	3
2.1	Werking van prestatie-monitoring	3
2.2	Beoordeling resultaatgebied: Kwaliteit Dienstverlening	3
2.3	Beoordeling resultaatgebied: Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	7
2.4	Beoordeling resultaatgebied: Managementinformatie	8
2.5	Beoordeling resultaatgebied: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	10
3	Meetresultaten en gevolgen	11
4	KPI Scorecard	12

1 Prestatiemonitoren

1.1 Waarom prestatimonitoren

Opdrachtgever heeft een systematiek van prestatie monitoring 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 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 geobjectiveerde, 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, zet zich actief in voor de toepassing van deze vorm van toetsing en de hiervoor benodigde documentatie en communicatie.
- 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

- Het Beschrijvend Document;
- Inschrijving van de Opdrachtnemer;
- De KPI-scorecard waarin onder andere de prestatie indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen;
- De minimale Servicelevel(s) waarin het minimaal te behalen afgesproken prestatieniveau per onderwerp als overzicht is weergegeven.

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 prestatie monitoring zoals beschreven in hoofdstuk 2 en/of door middel van een audit die door een onafhankelijke gecertificeerde auditinstelling is uitgevoerd.

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

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.

2.1 Werking van prestatie-monitoring

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

- Resultaatgebied: Kwaliteit Dienstverlening (gemeten prestatie)
- Resultaatgebied: Tevredenheid Opdrachtgever (beleefde prestatie)
- Resultaatgebied: Managementrapportage (gemeten prestatie)
- Resultaatgebied: Maatschappelijk verantwoord ondernemen (gemeten prestatie)

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

- Een beschrijving van de basis waarop wordt gemeten
- Frequentie van de rapportage
- Minimale SLA/norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen
- Consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan

Onderaan dit toetsplan is de prestatie-monitor opgenomen. Deze wordt in de implementatiefase door Opdrachtgever geactualiseerd, en kan gedurende de looptijd van het contract, in samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer verder worden ontwikkeld en/of aangepast.

2.2 Beoordeling resultaatgebied: Kwaliteit Dienstverlening

Dit resultaatgebied gaat over de technische kwaliteit van de Dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor de KPI's van dit resultaatgebied 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 eigen metingen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer en/of de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit in opdracht van Opdrachtgever.

Resultaatgebied Kwaliteit van de Dienstverlening kent onderstaande KPI's:

KPI 1: Leverbetrouwbaarheid

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 1	Leverbetrouwbaarheid	Percentage leveringen dat volledig en conform afspraak wordt uitgevoerd	≥ 98%	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks

Het doel van deze KPI is het borgen dat bestelde producten en diensten tijdig, volledig en conform de overeengekomen specificaties worden geleverd.

Het percentage leveringen dat:

1. Op of vóór de overeengekomen leverdatum wordt uitgevoerd;
2. Volledig wordt geleverd (geen naleveringen of ontbrekende onderdelen);
3. Voldoet aan de overeengekomen productspecificaties, kwaliteitseisen en aantallen;
4. Zonder administratieve fouten wordt geleverd (juiste locatie, bestelnummer en documentatie).

Berekening

Leverbetrouwbaarheid (%) = (Aantal volledig en conform afspraak uitgevoerde leveringen ÷ Totaal aantal leveringen) × 100%

Norm

- Minimaal 98% leverbetrouwbaarheid.

Meetmethode

- Op basis van bestel- en leveringsgegevens uit de administratie van Opdrachtnemer.

KPI 2 Succesvolle migratie

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 2	Succesvolle migratie	Migratie uitgevoerd conform goedgekeurd migratieplan zonder verstoring van de bedrijfsvoering	100%	Eenmalig tijdens migratiefase

Het doel van deze KPI is het borgen dat de volledige bestaande Assa Abloy Protec² CLIQ-omgeving van Opdrachtgever succesvol wordt geconsolideerd naar één centraal softwareplatform binnen het RWS-domein, zonder verstoring van de bedrijfsvoering.

De migratie wordt als succesvol beschouwd wanneer:

1. De migratie is uitgevoerd volgens het door opdrachtgever vooraf goedgekeurde migratieplan;
2. Alle in scope opgenomen software-omgevingen (7 instances) zijn gemigreerd naar het centrale softwareplatform;
3. Alle in gebruik zijnde beheerpakketten, cilinders, programmeerbare sleutels, gebruikersgegevens, autorisaties en configuraties succesvol zijn geconverteerd en beschikbaar zijn in het nieuwe platform;
4. De migratie van circa 2.200 aanwezige cilinders volledig is afgerond;
5. Geen gegevensverlies heeft plaatsgevonden;
6. Geen kritieke verstoring van de bedrijfsvoering is opgetreden als gevolg van de migratie;
7. De definitieve acceptatietest door opdrachtgever succesvol is afgerond.

Norm

- 100% van de omvang zoals beschreven in het goedgekeurde migratieplan is gemigreerd.
- 0 kritieke verstoringen van de bedrijfsvoering.

Meetmoment

- Eenmalig na afronding van de definitieve migratie en voorafgaand aan de formele acceptatie door opdrachtgever.

KPI 3: Responstijd incidenten en verzoeken

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 3	Responstijd incidenten en verzoeken	Percentage meldingen waarop binnen de overeengekomen responstijd wordt gereageerd	≥ 95% binnen SLA	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks

Het doel van deze KPI is het waarborgen dat incidenten en verzoeken snel worden opgepakt, zodat de continuïteit van het sleutel- en toegangsbeheer binnen Opdrachtgever geborgd blijft.

Het percentage meldingen waarop Opdrachtnemer tijdens kantooruren (08:00 tot 17:00 uur) binnen de overeengekomen responstijd van 15 minuten een eerste reactie geeft bij telefonische melding.

Onder een eerste reactie wordt verstaan:

- Bevestiging van ontvangst van de melding;
- Registratie van de melding;
- Initiële beoordeling van de melding;
- Terugkoppeling aan opdrachtgever over de verdere afhandeling.

Berekening

Responstijd (%) = (Aantal meldingen met een eerste reactie binnen 15 minuten ÷ Totaal aantal meldingen) × 100%

Norm

- Minimaal 95% van alle meldingen ontvangt binnen 15 minuten een eerste reactie.

Meetmethode

- Op basis van registraties in het ticketsysteem of servicedesksysteem van Opdrachtnemer.
- De responstijd wordt gemeten vanaf het moment van melding tot het moment van de eerste geregistreerde reactie.
- Alleen meldingen die tijdens de overeengekomen supporturen (08:00-17:00 uur) worden gedaan, worden meegenomen in de meting.

KPI 4: Oplostijd incidenten en verzoeken

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 4	Oplostijd incidenten en verzoeken	Percentage meldingen dat binnen de overeengekomen oplostijd wordt afgehandeld	≥ 95% binnen SLA	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks

Het doel van deze KPI is het borgen dat incidenten en verzoeken binnen de overeengekomen oplostermijnen worden afgehandeld.

Het percentage incidenten en verzoeken dat binnen de in de SLA overeengekomen oplostijd volledig wordt afgehandeld, afhankelijk van de door RWS vastgestelde urgentieclassificatie.

Oplostermijnen

Urgentie	Maximale oplostermijn
Urgent	Zelfde werkdag
Hoog	2 werkdagen
Normaal	5 werkdagen
Laag	10 werkdagen

Classificatie

- De urgentie wordt bij melding vastgesteld door RWS.
- Indien Opdrachtnemer het niet eens is met de classificatie, wordt dit besproken tijdens het operationeel overleg of rechtstreeks met de functioneel beheerder.
- Totdat een aangepaste classificatie is overeengekomen, geldt de door RWS vastgestelde classificatie als uitgangspunt voor de dienstverlening en rapportage.

Een melding geldt als afgehandeld indien:

- Het incident is opgelost en gesloten; of
- Het verzoek is uitgevoerd en afgerond; of
- Opdrachtgever heeft de oplossing geaccepteerd.

Berekening

Oplostijd (%) = (Aantal meldingen afgehandeld binnen de overeengekomen oplostijd ÷ Totaal aantal afgehandelde meldingen) × 100%

Norm

Minimaal 95% van alle incidenten en verzoeken wordt binnen de voor de classificatie geldende oplostermijn afgehandeld.

Meetmethode

- De oplostijd wordt gemeten vanaf het moment van registratie van de melding tot het moment van administratieve afsluiting in het ticketsysteem.
- De dag van aanmelding geldt als dag 1, ongeacht het tijdstip van melding, mits de melding is geregistreerd binnen de openingstijden van de helpdesk.
- Meting vindt plaats op basis van registraties in het ticketsysteem van opdrachtnemer.

KPI 5: Tijdige installatie

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 5	Tijdige installatie	Percentage installaties dat volgens overeengekomen planning wordt gerealiseerd	≥ 95%	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks

Het doel van deze KPI is het borgen dat elektromechanische cilinders volgens planning, volledig bedrijfsklaar en zonder verstoring van de bedrijfsvoering worden geïnstalleerd.

Het percentage installaties dat volgens de overeengekomen installatieplanning volledig en bedrijfsklaar wordt opgeleverd.

Een installatie wordt uitsluitend als succesvol en tijdig beschouwd indien:

- De installatie is uitgevoerd volgens het afgestemde installatieplan;
- De bestaande cilinder is gedemonteerd;
- De nieuwe cilinder of het hangslot is geleverd en gemonteerd;
- De standaard afstelling en functionele test zijn uitgevoerd;
- De cilinder volgens specificaties in bedrijf is gesteld;
- Benodigd montagemateriaal is geleverd en toegepast;
- De vrijgekomen cilinders zijn afgevoerd conform de contractuele afspraken;
- De installatie operationeel is opgeleverd op de overeengekomen datum;

Berekening

Tijdige installatie (%) = (Aantal installaties tijdig gerealiseerd ÷ Totaal aantal gerealiseerde installaties) × 100%

Norm

- Minimaal 95% van de installaties wordt conform de overeengekomen planning gerealiseerd.

Meetmethode

- Op basis van de door opdrachtgever goedgekeurde installatieplanning en de daadwerkelijke opleverdata.

KPI 6: Herstel installatiefouten

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 6	Herstel installatiefouten	Gemiddelde doorlooptijd voor herstel van installatiefouten	≤ 3 werkdagen	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks

Het doel van deze KPI is het borgen dat installatiefouten die aan de Opdrachtnemer zijn toe te rekenen snel en adequaat worden hersteld, zodat de bedrijfsvoering van Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

Onder een installatiefout wordt verstaan iedere afwijking, storing of onjuiste werking die direct het gevolg is van de door Opdrachtnemer uitgevoerde installatie-, configuratie- of inregelwerkzaamheden.

Berekening

Per rapportageperiode wordt de gemiddelde doorlooptijd berekend van alle afgesloten meldingen van installatiefouten. De doorlooptijd wordt gemeten vanaf het moment van melding door Opdrachtgever tot het moment waarop Opdrachtgever het herstel heeft geaccepteerd.

Meetmethode

- Na installatie volgt een test tezamen met de functioneel beheerder om te controleren of de installatie juist is uitgevoerd.
- Op basis van registraties in het ticketsysteem van Opdrachtnemer.
- De oplostijd wordt gemeten vanaf het moment van registratie van de melding tot het moment waarop de melding administratief wordt afgesloten.

Norm

De gemiddelde doorlooptijd voor herstel van installatiefouten bedraagt maximaal 3 werkdagen.

2.3 **Beoordeling resultaatgebied: Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer**

Dit resultaatgebied gaat over de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer beleefde prestatie op gebied van houding en gedrag in de samenwerking.

Resultaatgebied Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer kent onderstaande KPI:

KPI 7: Klanttevredenheid

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 7	Klanttevredenheid	Gemiddelde score uit periodieke tevredenheidsmeting onder gebruikers en contractmanager (enquête)	≥ 7,5	Jaarlijks (1x per jaar)

Deze beleefde prestatie wordt gemeten door middel van een enquête onder de verschillende gebruikersgroepen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Vanuit Opdrachtgever zijn bij aanvang van de overeenkomst gebruikersgroepen gedefinieerd. Na gunning wordt afgestemd welke gebruikersgroepen vanuit de Opdrachtnemer worden gedefinieerd.

De meting wordt minimaal één keer per jaar gehouden en indien nodig wordt de frequentie verhoogd. De meting(en) wordt uitgevoerd door Opdrachtgever. In de uitvoeringsfase stemmen Opdrachtnemer en Opdrachtgever de vragen af, maar bevatten in ieder geval vragen over onderstaande onderwerpen:

- a) Samenwerking
- b) Werkrelatie
- c) Kwaliteit dienstverlening

Per vraag kent men 4 antwoordmogelijkheden te weten: a, b, c of d.

In onderstaande zijn de antwoordmogelijkheden, de bijbehorende scores en betekenis weergegeven.

Antwoord	Score	Houding en gedrag
a.	1	Passief
b.	4	Reactief
c.	7	Actief
d.	10	Proactief

Vragen voor de periodieke voortgangsrapportage

a. Samenwerking

Hoe heeft de Opdrachtgever de kwaliteit van de samenwerking met de Opdrachtnemer in de achterliggende periode ervaren?

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtgever de wederzijdse werkrelatie in de achterliggende periode heeft ervaren. Ter onderbouwing van de beantwoording, kunnen diverse informatiebronnen worden geraadpleegd, zoals: tevredenheidsonderzoeken, informatie van Opdrachtgever of Opdrachtnemer over de kwaliteit van het geleverde product, onderzoek naar de waardering van de gebruikers, complimenten en aanspraken op garanties.

- a. Beide partijen behartigden alleen eigen belangen of weigerden uit de conflictsfeer te komen en communiceerden hier onvoldoende over.
- b. Beide partijen konden zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen kon echter de conflictsfeer niet vermeden worden.
- c. Beide partijen konden zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen werd ook veelvuldig samengewerkt.

- d. Beide partijen voelden zich verantwoordelijk voor belangen van de andere partij. Daarvoor werd de samenwerking opgezocht en werd op een proactieve wijze over mogelijke problemen gecommuniceerd.

b. Werkrelatie

Hoe kan de onderlinge werkrelatie in de achterliggende periode worden omschreven vanuit het perspectief van de Opdrachtgever?

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtgever de werkrelatie met de Opdrachtnemer in de achterliggende periode heeft ervaren. Uitgangspunt is dat een goede samenwerking en communicatie zorgen voor betere resultaten.

- a. De werkrelatie was slecht. Discussies zorgden voor een niet-prettige sfeer en mogelijk zelfs irritatie. De Opdrachtnemer luisterde niet goed naar de wensen van de Opdrachtgever.
- b. De werkrelatie was niet optimaal, maar wel werkbaar. Met moeite konden de wensen van de Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden.
- c. Er was sprake van een normale werkrelatie. De wensen van de Opdrachtgever konden kenbaar worden gemaakt en er werd redelijk naar gehandeld.
- d. De samenwerking was professioneel. De wensen van de Opdrachtgever konden kenbaar gemaakt worden en er werd goed naar gehandeld. Discussies waren opbouwend.

c. Kwaliteit dienstverlening

Op welke wijze communiceerde de Opdrachtnemer in de achterliggende periode over klachten en meldingen m.b.t. de dienstverlening en zijn relevante klachten adequaat en naar tevredenheid opdrachtgever opgepakt?

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtnemer in de achterliggende periode heeft gecommuniceerd over klachten en meldingen m.b.t. de dienstverlening en de wijze waarop relevante klachten adequaat en naar tevredenheid van opdrachtgever zijn opgepakt en tot een verbeterd resultaat hebben geleid.

- a. Klachten en meldingen, welke gemeld zijn door Opdrachtgever, zijn slecht opgepakt en de maatregelen leidden tot een niet bevredigend resultaat. Er heeft geen terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- b. Klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn moeizaam opgepakt, maar leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een beperkte terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- c. Klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn adequaat opgepakt en leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een beperkte terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- d. Klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn adequaat en opgepakt en leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een goede terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.

2.4 Beoordeling resultaatgebied: Managementinformatie

Dit resultaatgebied gaat over het aanleveren van managementinformatie met een analyse en verbetervoorstellen door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.

Resultaatgebied Managementrapportage kent onderstaande KPI's:

KPI 8: Managementinformatie

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 8	Managementinformatie	Tijdige en volledige oplevering van managementrapportages	100%	Maandelijks

Het ontvangen van een managementrapportage in Excel is noodzakelijk om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening. Daarbij zijn analyses en adviezen vanuit Opdrachtnemer waardevol om continue te kunnen verbeteren.

Opdrachtnemer levert gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst management-informatie die inzicht geeft in de ontwikkeling over de jaren heen. Deze managementinformatie bevat ten minste:

Datum bestelling	Prijs exclusief BTW
Bestelnummer	Bedrag excl. btw
Besteller	Leverdatum
Locatie	Aantal
Kostenplaats	Status bestelling
Omschrijving levering/dienst	Cumulatieve omzet onder het contract
Factuurdatum	Openstaande bestellingen (reserveringen)
Factuurnummer	Meer- of minderwerk / conform opgave

De managementrapportage wordt uiterlijk op de 15e werkdag van de daaropvolgende maand digitaal aangeleverd in een gangbaar bewerkbaar formaat (Excel en/of CSV). Indien mogelijk is inzage via een online portal gewenst.

KPI 9: Halfjaarlijkse rapportage

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 9	KPI rapportage	Tijdige en volledige oplevering van KPI rapportage t.b.v. Tactisch overleg	Binnen 14 dagen vóór het tactisch overleg	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks

Het doel van deze KPI is het waarborgen dat opdrachtgever tijdig beschikt over actuele en volledige prestatie-informatie ter voorbereiding op het tactisch overleg en ter ondersteuning van contractmanagement.

Opdrachtnemer levert voorafgaand aan ieder tactisch overleg een KPI-rapportage aan waarin de prestaties over de voorgaande meetperiode inzichtelijk worden gemaakt en die inzicht geeft over de jaren heen. De rapportage bevat ten minste:

- Ingevulde KPI scorecard
- Managementinformatie (KPI 8)

Norm

- De KPI-rapportage wordt uiterlijk 14 kalenderdagen vóór het geplande tactische overleg aan opdrachtgever verstrekt.

Meetmethode

- Op basis van de geplande data van het tactisch overleg.

2.5 Beoordeling resultaatgebied: Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

Opdrachtgever hecht veel waarde aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Opdrachtgever heeft hiervoor in het programma van eisen opgenomen dat Opdrachtnemer een plan van aanpak voor Social Return opstelt. In het plan van aanpak neemt Opdrachtnemer, in overleg met Opdrachtgever, KPI's op die ervoor zorgen dat gemeten wordt in hoeverre de overeengekomen afspraken worden gehaald.

Resultaatgebied Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen kent onderstaande KPI:

KPI 10: Social Return

KPI	Prestatie-indicator	Meetwijze	Norm/SLA	Rapportagefrequentie
KPI 10	Social Return (Groeituin)	Aantoonbare inzet conform contractuele SROI-verplichtingen	≥ 3% van contractwaarde	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks

Met deze KPI wordt gevolgd in hoeverre de invulling van de SROI-verplichting wordt behaald. Opdrachtgever werkt voor de invulling van de verplichting volgens de werkwijze van de Groeituin (zie handreiking).

Het doel van deze KPI is het bijdragen aan de maatschappelijke doelstellingen van Rijkswaterstaat door invulling te geven aan de Social Return-verplichting conform de Groeituin-methodiek en het goedgekeurde Plan van Aanpak.

Berekening

$SROI\text{-percentage (\%)} = (Gerealiseerde \text{ en geaccepteerde Social Return-waarde} \div gerealiseerde \text{ contractwaarde}) \times 100\%$

Norm

- Minimaal 3% van de gerealiseerde contractwaarde wordt ingevuld met geaccepteerde Social Return-activiteiten.

Meetmethode

- Op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde voortgangsrapportages.
- Alleen door de Groeituin en opdrachtgever geaccepteerde activiteiten tellen mee voor de KPI.

3 Meetresultaten en gevolgen

De in het vorige hoofdstuk toegelichte prestatie-indicatoren beschrijven het niveau waaraan de dienstverlening van Opdrachtnemer tenminste 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.

De volgende situaties kunnen zich voordoen.

Alles groen; samen verder bouwen

De dienstverlening van Opdrachtnemer is voor de diverse prestatie indicatoren voldoende tot uitstekend te noemen. Gedurende het kwartaal (tactisch) overleg op overeenkomst niveau wordt stilgestaan bij de prestatie indicatoren waar de Opdrachtnemer bijzonder sterk op gescoord heeft en gezamenlijk wordt stilgestaan bij de maatregelen en activiteiten die tot dit succes hebben geleid. Daarnaast wordt stilgestaan bij de prestatie-indicatoren waar de Opdrachtnemer net voldoende op scoort en in overleg wordt gekeken hoe deze resultaatgebieden naar een hoger plan getild kunnen worden.

Eén of twee keer rood; extra inspanning vereist

De dienstverlening van Opdrachtnemer is voor de meeste prestatie indicatoren voldoende tot uitstekend te noemen, bij één of twee prestatie indicatoren wordt de gestelde norm echter niet gehaald. Gedurende het tactisch overleg op overeenkomst niveau wordt uitgebreid stilgestaan bij de prestatie indicator(en) waar de 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 datum waarop Opdrachtnemer weer aan de norm voldoet en de acties die hiertoe ondernomen gaan worden.

Drie keer rood; directe verbetering vereist

Wanneer de dienstverlening van Opdrachtnemer op drie of meer prestatie indicatoren onvoldoende scoort is de Opdrachtnemer in een kritieke fase aanbeland.

Zodra één van beide partijen vast heeft gesteld dat er drie of meer prestatie indicatoren op rood staan zal het bespreken van de KPI's en de overall performance van de leverancier niet worden uitgesteld tot het tactisch overleg op overeenkomst 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.

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.

4 KPI 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	KPI 1: Leverbetrouwbaarheid	Op basis van bestel- en leveringsgegevens uit de administratie van Opdrachtnemer	Via KPI rapportage t.b.v. tactisch overleg	≥ 98%	Opdrachtnemer	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks
	KPI 2: Succesvolle migratie	Toetsing aan het goedgekeurde migratieplan. Controle op opleverdocumentatie en testrapporten	Via KPI rapportage t.b.v. tactisch overleg	100%	Opdrachtnemer	Eenmalig tijdens migratiefase
	KPI 3: Responstijd incidenten en verzoeken	Op basis van registraties in het ticketsysteem of servicedesksysteem van Opdrachtnemer	Via KPI rapportage t.b.v. tactisch overleg	≥ 95% binnen SLA	Opdrachtnemer	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks
	KPI 4: Oplostijd incidenten en verzoeken	Op basis van registraties in het ticketsysteem van Opdrachtnemer	Via KPI rapportage t.b.v. tactisch overleg	≥ 95% binnen SLA	Opdrachtnemer	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks
	KPI 5: Tijdige installatie	Op basis van de installatieplanning en de daadwerkelijke opleverdata	Via KPI rapportage t.b.v. tactisch overleg	≥ 95%	Opdrachtnemer	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks
	KPI 6: Herstel installatiefouten	Op basis van registraties in het ticketsysteem van Opdrachtnemer	Via KPI rapportage t.b.v. tactisch overleg	≤ 3 werkdagen	Opdrachtnemer	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks
Samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	KPI 7: Algemene samenwerking Opdrachtgever en Opdrachtnemer	Digitale enquête	Via KPI rapportage t.b.v. tactisch overleg	Minimaal een 7,5	Opdrachtgever	1x per jaar

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>
Management-rapportage	KPI 8: Management-informatie	Op basis van de contractueel overeengekomen rapportage-momenten	Rapportage in bewerkbaar CSV of Excel format (eventueel via portal)	Uiterlijk op de 15e werkdag van de daaropvolgende maand	Opdrachtnemer	1x per maand
	KPI 9: Halfjaarlijkse rapportage	Op basis van de geplande data van het tactisch overleg	Via KPI rapportage t.b.v. tactisch overleg	Aangeleverd binnen 14 dagen vóór het halfjaarlijks tactisch overleg	Opdrachtnemer	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	KPI 10: Social Return	Op basis van de door Opdrachtnemer aangeleverde voortgangs-rapportages	Via KPI rapportage t.b.v. tactisch overleg	≥ 3% van contractwaarde	Opdrachtnemer	1e jaar per kwartaal, daarna halfjaarlijks