

Informatiebijlage: Key Performance Indicators & verkafspraken

‘Contract’

Inhoud

1	Algemeen.....	3
2	Overzicht KPI's	3
3	Metten van de KPI's.....	3
3.1	Hoe en wanneer wordt gemeten?	3
3.2	Eisen aan een meting	4
4	Uitkomsten ingevulde vragenlijsten.....	4
5	Overzicht werkafspraken.....	4

Bijlagen:

- **Bijlage 1. Vragenlijst dienstverlener**
- **Bijlage 2. Vragenlijst TU Delft**

1 Algemeen

De TU Delft maakt gebruik van Key Performance Indicators (KPI's) met als doel een professionele relatie tussen de TU Delft en de dienstverlener te bewerkstelligen en te ontwikkelen.

Tijdens de contractperiode evalueren beide partijen elkaar periodiek over hoe zij voldoen aan hun verplichtingen. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst met KPI's. De uitkomsten van de vragenlijsten worden tijdens het tactisch overleg besproken. In de communicatiematrix is de overlegstructuur uitgewerkt.

2 Overzicht KPI's

Hieronder treft u een overzicht van de vastgestelde KPI's voor zowel de dienstverlener als de TU Delft.

- Hoe kan de onderlinge samenwerking in de achterliggende periode worden omschreven vanuit het perspectief van de dienstverlener/TU Delft?
- Hoe heeft de dienstverlener/TU Delft de communicatie met TU Delft/dienstverlener ervaren in de achterliggende periode?
- Op welke wijze gaf de dienstverlener/TU Delft in de achterliggende periode invulling aan de sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden?
- Op welke wijze verstrekten de TU Delft in de achterliggende periode de opdracht(en)?
- Op welke wijze voldeed de dienstverlener in de achterliggende periode aan de eisen t.a.v. het gevraagde advies?

3 Meten van de KPI's

Bij het meten van de KPI's staat de kwaliteit van samenwerking en het realiseren van nadere opdrachten centraal. Met behulp van een vragenlijst wordt de wijze waarop aan de contractuele verplichtingen wordt voldaan tijdens de uitvoering van de opdracht gemeten. Daarbij ligt de focus op houding en gedrag. Het meten van de KPI's is niet vrijblijvend, maar vormt een belangrijk onderdeel van het contract.

Het doel van het meten van KPI's is om zowel het opdrachtgeverschap als het opdrachtnemerschap verder te professionaliseren en daarmee :

- bij te dragen aan de relatie;
- miscommunicatie te voorkomen over werkinhoudelijke en wederzijdse verwachtingspatronen;
- de samenwerking te bevorderen.

3.1 Hoe en wanneer wordt gemeten?

Als meetwijze voor de KPI's wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst met vaste antwoordmogelijkheden. Het uitvoeren van een meting bestaat uit het afzonderlijk invullen door partijen van deze vragenlijst betrekking hebbend op dezelfde meetperiode. Iedere vraag heeft vier antwoordmogelijkheden: a, b, c en d met bijbehorende definitie. Onderstaand wordt een toelichting gegeven op deze vier definities.

A – passief: niet actief, niet geneigd is om in actie te komen;

B – reactief: toont zelf geen initiatief, komt in actie als de omgeving er om vraagt;

C – actief: toont initiatief, en handelt productief;

D – proactief: toont initiatief en anticipeert op mogelijke kansen of bedreigingen.

Er vindt twee keer per jaar een tactisch overleg plaats. Voorafgaand aan dit overleg wordt de vragenlijst door beide partijen ingevuld, de uitkomsten van deze meting worden tijdens het tactisch overleg met elkaar besproken.

In uitzonderlijke situaties kan op verzoek een extra meting worden gehouden. Denk hierbij aan grote opdrachten, projectadviezen etc.

3.2 Eisen aan een meting

Een meting is geldig als aan de volgende eisen is voldaan:

- De beantwoording van de vraag wordt onderbouwd in de toelichting, indien nodig a.d.h.v. bijvoorbeeld aantoonbare en deugdelijke procesdocumenten/-communicatie;
- Voor de meting wordt teruggekeken op het half jaar voorafgaand aan het overleg;
- De meting waarbij alle vragen zijn beantwoord is door beide partijen 14 dagen voor aanvang van het tactisch overleg met elkaar gedeeld via de mail.

4 Uitkomsten ingevulde vragenlijsten

Het tactisch overleg wordt onder andere gebruikt om de uitkomsten van de ingevulde vragenlijsten te bespreken. Tijdens dit overleg kunnen de gegeven antwoorden bijgesteld worden. Indien partijen constateren dat één of meerdere vragen met A (passief) of B (reactief) beantwoord worden, zullen partijen afspraken maken om een analyse te maken van de mogelijke oorzaken. De uitkomsten van deze analyse leiden tot een verbetervoorstel om vervolgens gezamenlijk te komen tot een oplossing.

5 Overzicht werkafspraken

Naast de KPI's wenst de TU Delft met de dienstverlener een aantal werkafspraken te maken. Deze hebben als doel de kwaliteit van de uitvoering te borgen. Tijdens de contractperiode zullen de werkafspraken - indien nodig - besproken worden tijdens de periodieke overleggen.

Voorbeeld

- De TU Delft wenst binnen 3 werkdagen na uitvraag een kwalitatief goed advies van de dienstverlener te ontvangen voor opdrachten met een opdrachtsom < €2000,-
- De TU Delft wenst binnen 5 werkdagen na uitvraag een kwalitatief goed advies van de dienstverlener te ontvangen voor opdrachten met een opdrachtsom > € 2000,-
- Van dienstverlener wordt verwacht dat na afronding van het advies binnen 5 werkdagen een constructief rapport wordt opgesteld;
- Van de TU Delft wordt verwacht dat binnen 5 werkdagen na gereedkomen/uitvoering van het werk de dienstverlener wordt geïnformeerd (dit i.v.m. verwerking van informatie in het constructief rapport);
- Van de TU Delft (TIB – technisch informatiebeheer) wordt binnen 5 werkdagen een controle van het constructief rapport verwacht.

Indien de werkafspraken niet worden nagekomen, zullen partijen afspraken maken om een analyse te maken van de mogelijke oorzaken. De uitkomsten van deze analyse leiden tot een verbetervoorstel om vervolgens gezamenlijk te komen tot een oplossing.

Bijlage 1. Vragenlijst dienstverlener

Samenwerking

Hoe kan de onderlinge samenwerking in de achterliggende periode worden omschreven vanuit het perspectief van de dienstverlener?

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

- a) De samenwerking was slecht. Discussies zorgden voor een niet-prettige sfeer en mogelijk zelfs irritatie. De TU Delft luisterde niet goed naar de wensen van de dienstverlener.
- b) De samenwerking was niet optimaal, maar wel werkbaar. Met moeite konden de wensen van de dienstverlener kenbaar gemaakt worden.
- c) De samenwerking werd ervaren als voldoende. De wensen van de dienstverlener konden kenbaar worden gemaakt en er werd redelijk naar gehandeld.
- d) De samenwerking was professioneel. De wensen van de dienstverlener konden kenbaar gemaakt worden en er werd goed naar gehandeld. Discussies waren opbouwend.

Toelichting:

Communicatie

Hoe heeft de dienstverlener de communicatie met de TU Delft ervaren in de achterliggende periode?

- a) Weinig tot geen communicatie tussen beider partijen, TU Delft is niet bereikbaar wanneer nodig.
- b) De mate van communicatie tussen beide partijen is gering, TU Delft is moeilijk bereikbaar wanneer nodig.
- c) De mate van communicatie tussen beide partijen wordt ervaren als voldoende, TU Delft is bereikbaar voor dienstverlener wanneer nodig.
- d) De mate van communicatie tussen beide partijen wordt ervaren als goed, TU Delft is pro actief, men houdt elkaar goed op de hoogte van lopende zaken en ontwikkelingen.

Toelichting:

Verantwoordelijk- en bevoegdheden

Op welke wijze gaf de TU Delft in de achterliggende periode invulling aan de sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden vanuit het perspectief van de dienstverlener?

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de TU Delft in de achterliggende periode heeft bewerkstelligd dat verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn gedefinieerd en kenbaar gemaakt.

- a) De sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden was niet eenduidig en heeft de werkzaamheden en samenwerking belemmerd.
- b) De sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden was niet eenduidig, maar heeft de werkzaamheden en samenwerking niet belemmerd.
- c) De sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden was eenduidig, maar heeft de werkzaamheden en samenwerking niet bevorderd.
- d) De sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden was eenduidig en heeft de werkzaamheden en samenwerking bevorderd.

Toelichting:

Heldere opdrachtverstrekking

Op welke wijze verstrekke de TU Delft in de achterliggende periode de opdracht(en)?

Deze vraag is gericht op de kwaliteit van de wijze waarop de TU Delft in de achterliggende periode opdracht(en) aan de dienstverlener heeft verstrekt. Hierbij kan gedacht worden aan een realistische planning, een heldere omschrijving van de opdracht, is de juiste inhoudelijke informatie geleverd e.d.

- a) De opdrachtverstrekking was niet eenduidig en heeft de opdracht belemmerd.
- b) De opdrachtverstrekking was niet eenduidig, maar heeft de opdracht niet belemmerd.
- c) De opdrachtverstrekking was eenduidig, maar heeft de opdracht niet bevorderd.
- d) De opdrachtverstrekking was eenduidig en heeft de opdracht bevorderd.

Toelichting:

Bijlage 2. Vragenlijst TU Delft

Samenwerking

Hoe kan de onderlinge samenwerking in de achterliggende periode worden omschreven vanuit het perspectief van de TU Delft?

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de TU Delft de samenwerking met de dienstverlener in de achterliggende periode heeft ervaren.

Uitgangspunt is dat een goede samenwerking en communicatie zorgen voor betere resultaten.

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

Toelichting:

Communicatie

Hoe heeft de TU Delft de communicatie met de dienstverlener ervaren in de achterliggende periode?

- a) Weinig tot geen communicatie tussen beider partijen, dienstverlener is niet bereikbaar wanneer nodig.
- b) De mate van communicatie tussen beide partijen is gering, dienstverlener is moeilijk bereikbaar wanneer nodig.
- c) De mate van communicatie tussen beide partijen wordt ervaren als voldoende, dienstverlener is bereikbaar voor de TU Delft wanneer nodig.
- d) De mate van communicatie tussen beide partijen wordt ervaren als goed, dienstverlener is pro actief, men houdt elkaar goed op de hoogte van lopende zaken en ontwikkelingen.

Toelichting:

Verantwoordelijk- en bevoegdheden

Op welke wijze gaf de dienstverlener in de achterliggende periode invulling aan de sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden vanuit het perspectief van de TU Delft?

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de dienstverlener in de achterliggende periode heeft bewerkstelligd dat verantwoordelijkheden en bevoegdheden zijn gedefinieerd en kenbaar gemaakt.

- a) De sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden was niet eenduidig en heeft de werkzaamheden en samenwerking belemmerd.
- b) De sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden was niet eenduidig, maar heeft de werkzaamheden en samenwerking niet belemmerd.
- c) De sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden was eenduidig, maar heeft de werkzaamheden en samenwerking niet bevorderd.
- d) De sturing en belegging van verantwoordelijkheden en bevoegdheden was eenduidig en heeft de werkzaamheden en samenwerking bevorderd.

Toelichting:

Kwaliteit

Hoe was de kwaliteit van het adviesrapport van de dienstverlener in de achterliggende periode?

Onder kwaliteit wordt verstaan: gevraagde informatie is kort en bondig, duidelijk geformuleerd, constructief kloppend en onderbouwd met berekeningen.

Onder volledigheid wordt verstaan: het rapport is voorzien van een duidelijke akkoordvermelding, constructieve uitgangspunten zijn benoemd en uitgewerkt, bijlagen zijn toegevoegd en in het rapport is hiernaar verwezen.

Onder eenduidigheid wordt verstaan: de opbouw van de rapporten zijn eenduidig en er is een duidelijke vermelding welke gekoppeld is aan de factuur.

- a) Het adviesrapport voldoet niet aan de gestelde eisen t.a.v. kwaliteit, volledigheid en eenduidigheid. Het rapport is negatief beoordeelt.
- b) Het adviesrapport voldoet niet volledig aan de gestelde eisen t.a.v. kwaliteit, volledigheid en eenduidigheid. Het rapport is negatief beoordeelt.
- c) Het adviesrapport voldoet aan de gestelde eisen t.a.v. kwaliteit, volledigheid en eenduidigheid. Het rapport is voldoende beoordeelt.
- d) Het adviesrapport voldoet aan de gestelde eisen en meer t.a.v. kwaliteit, volledigheid en eenduidigheid. Het rapport is zeer positief beoordeelt.

Toelichting: