



Bijlage 8

Toetsplan

'Blanco papier Hoogvolume 2027'

Prestatiemonitoring op kwaliteit van uitbestede Dienstverlening.
Bijlage van de Raamovereenkomst met zaaknummer 31218185.

Colofon

Uitgegeven door Categorie Werkplekomgeving

Datum 10-10-2026
Status DEF

Versiebeheer

V	1.0	15-10-2026	Definitieve versie, bijlage Beschrijvend Document
----------	-----	------------	---

Inhoudsopgave

Inleiding 4

1 Prestatiemeten 5

- 1.1 Waarom prestatiemeten? 5
- 1.2 Uitgangspunten voor toetsing 5
- 1.3 Input voor de toetsing 5
- 1.4 Wat wordt gemeten? 5
 - 1.4.1 De gemeten prestatie 5
 - 1.4.2 De beleefde prestatie 5
- 1.5 Door wie wordt gemeten? 5

2 Prestatiemonitoring 'Blanco papier Hoogvolume' 6

- 2.1 Werking van prestatimonitoring 6
 - 2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie 6
 - 2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Deelnemers (gebruikers) 8

Bijlage 10

Bijlage 1. Tabel 1: KPI-scorekaart 'Blanco papier Hoogvolume' 10

Bijlage 2. Tabel 2: Overlegstructuren en frequenties 'Blanco papier Hoogvolume' 11

Inleiding

In dit document staat beschreven hoe Opdrachtgever en Opdrachtnemer de kwaliteit van de geleverde Dienstverlening onder de Overeenkomst 'Blanco papier Hoogvolume' gaan vaststellen.

Door deze werkwijze vast te leggen, ontstaat zowel voor Opdrachtnemer, Deelnemers (Decentraal contractmanager, Centraal contactpersonen, Bestellers en Interne klanten) als Categoriemanagement Werkplekomgeving (Centraal contractmanager) vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de Dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

1 Prestatiemeten

1.1 Waarom prestatiemeten?

Om een langdurige leveranciersrelatie op te bouwen, de kwaliteit van de Dienstverlening te kunnen monitoren en te kunnen sturen op de Overeenkomst, heeft Opdrachtgever een systematiek van prestatiemeting ontwikkeld.

1.2 Uitgangspunten voor toetsing

- De toetsing is gebaseerd op de prestatie, zoals hierna beschreven in de KPI-scorekaart, over een afgebakende, achterliggende periode. De achterliggende periode betreft de periode vanaf de start van de Dienstverlening of 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 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.

1.3 Input voor de toetsing

- Het Beschrijvend document en Nota('s) van Inlichtingen;
- Inschrijving van Opdrachtnemer;
- De KPI-scorekaart (tabel 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:

1.4.1 *De gemeten prestatie*

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten:

- De te leveren managementinformatie, zoals beschreven in hoofdstuk 2.

1.4.2 *De beleefde prestatie*

Dit betreft de door deelnemers ervaren kwaliteit van de Dienstverlening.

Meetinstrumenten:

- Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder (enkele) gebruikers per Deelnemer.

1.5 Door wie wordt gemeten?

- Opdrachtgever.
Opdrachtgever meet de kwaliteit van de te leveren managementinformatie aan de hand van de in hoofdstuk 2 van dit Toetsplan beschreven eisen.
- Opdrachtnemer.
Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder de gebruikers van de Deelnemers.

2 Prestatiemonitoring 'Blanco papier Hoogvolume'

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatimonitoring;
- 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 prestatimonitoring

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de Dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Twee resultaatgebieden vormen de basis voor prestatimonitoring:

- Resultaatgebied 1: Managementinformatie (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: Tevredenheid gebruikers (beleefde 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 meting.

In tabel 1 is de KPI-scorekaart opgenomen waarmee wordt gestart. Indien nodig, wordt de prestatiemeting door Opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld in samenwerking met Opdrachtnemer.

2.1.1 Beoordeling resultaatgebied 1: Managementinformatie

Dit resultaatgebied betreft de inhoud en aanlevering van managementinformatie door Opdrachtnemer aan de Centraal Contractmanager van de Categorie Werkplekcompleet.

KPI-1a Managementrapportage

Opdrachtnemer levert standaard rapportages overeenkomstig onderstaande beschrijving:

- Kwantitatief; de geleverde papierrollen uitgesplitst per Deelnemer in:
 - Aantallen geleverd in kilogram
 - Levermomenten en frequenties
 - Doorlooptijden
 - Minimale/maximale afnames
 - Spoedleveringen.

Aantal en aard ontvangen klachten, alsmede de wijze en doorlooptijd van het oplossen daarvan, vanuit de Deelnemers (gebruikers);

- Kwalitatief; de uitkomsten van de KTO's onder de:
 - Deelnemers (Bestellers/gebruikers die het KTO hebben ingevuld).

De vragen die opgenomen worden in het KTO worden tijdens de contractimplementatie vastgesteld in samenspraak met Opdrachtnemer.

- Financieel;
 - Uitgaven van Opdrachtgever in het desbetreffende kwartaal en doorlopend binnen het contract;
 - uitgaven per Deelnemer in het desbetreffende kwartaal en doorlopend binnen het contract;
 - soort papier;
 - percentage uitnutting ten opzichte van de reële opdrachtwaarde en de maximale opdrachtwaarde;
 - openstaand factuurbedrag.
- Verbeterplan(nen): Optioneel; NB Vereist wanneer Opdrachtnemer onvoldoende scoort op één of meer KPI's.

De rapportages worden binnen 2 weken na afloop van de betreffende periode digitaal (in Excel-format) aangeleverd aan de Centraal Contractmanager van de categorie Werkplek-omgeving. De Centraal Contractmanager zal de rapportages delen met alle betrokkenen.

KPI-1b Tijdigheid leveren van rollen papier

- KPI 1-b Tijdigheid levering van papierrollen: Maximale doorlooptijd (het aantal werkdagen vanaf de bestelling tot de levering van het papier).

KPI-1c Kwaliteit van geleverde rollen papier

- KPI 1-c Kwaliteit van geleverde papierrollen: Rollen komen onbeschadigd binnen op de gewenste locatie binnen Nederland.

De normen

1a. De gevraagde informatie is correct en volledig, wordt tijdig geleverd en is eenvoudig te interpreteren. Dit laatste houdt in ieder geval in dat de managementrapportage volgens een vast format wordt opgesteld.

1b. 100% van het papier worden binnen de daartoe gestelde termijn geleverd.

1c. 100% van de papierrollen worden onbeschadigd bij de Deelnemers afgeleverd. Schade gedurende het transport is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.

2.1.2 Beoordeling resultaatgebied 2: Deelnemers (gebruikers)

Dit betreft de door de afnemers beleefde prestatie. De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door de betrokkenen beleefde houding en gedrag van Opdrachtnemer en ervaren kwaliteit van de uitvoering. Deze klantbeleving wordt beoordeeld aan de hand van klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder betrokkenen.

Resultaatgebied 2 betreft één (1) KPI.

- KPI-2 Deelnemers (gebruikers)

Hieronder wordt, de werkwijze, de norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen en de consequentie wanneer niet aan de norm wordt voldaan, beschreven.

KPI-2 Tevredenheid gebruikers

Om te kunnen beoordelen of Opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) onder de deelnemers (gebruikers) uitgevoerd. De KTO's dienen uitgevoerd te worden voor afronding van het kwartaal en dienen opgenomen te worden in de kwartaalrapportage.

De Opdrachtnemer dient een voorstel in voor de te gebruiken vragenlijst. Op basis van dit voorstel gaan Opdrachtnemer en Opdrachtgever in gesprek om tot een gedegen vragenlijst te komen. Opdrachtgever heeft hierin het recht om in de vragenlijst een vraag op te laten nemen of te laten verwijderen.

De uitkomsten van de KTO's worden besproken tijdens de kwartaaloverleggen, onder voorwaarde dat de betreffende organisatie in de achterliggende periode heeft afgenomen onder de Overeenkomst. Indien de norm niet wordt behaald, wordt Opdrachtgever hierover door Opdrachtnemer geïnformeerd door middel van de managementrapportage (KPI-1a). Opdrachtnemer voegt bovendien een verbeterplan toe aan de managementrapportage, waarin hij beschrijft welke maatregelen hij treft om ervoor te zorgen dat hij alsnog aan de norm zal voldoen.

De Normen

KPI 2. De scores ingevuld door de Deelnemers vormen samen een gemiddelde, waarbij de norm een gemiddelde van minimaal 7 op een schaal van 1-10 is.

Bijlage

Bijlage 1. Tabel 1: KPI-scorekaart 'Blanco papier Hoogvolume'

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
<i>Afgesproken resultaatgebieden.</i>	<i>Detail invulling van het resultaatgebied.</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>Norm vaststelling</i>	<i>Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?</i>	<i>Hoe vaak gemeten?</i>
1a. Management-informatie	Managementrapportages	De gevraagde managementinformatie is correct en volledig, wordt tijdig geleverd en is eenvoudig interpreteerbaar.	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de Contractmanager voor Categoriemanagement.	Managementrapportage in Excel-format.	Voldoende	Opdrachtnemer	1x per kwartaal, binnen 10 werkdagen na afloop periode.
1b. Tijdigheid	Tijdigheid leveringen	Periode vanaf bestelling tot levering van het papier.	Check op voldoen aan onder 2.1.1 gestelde eisen door de Contractmanager voor Categoriemanagement.	Managementrapportage in Excel-format.	>100% binnen afgesproken normen	Opdrachtnemer	1x per kwartaal, binnen 10 werkdagen na afloop periode.
1c. Kwaliteit	Kwaliteit van leveren	Kwaliteit van het geleverde papier: Rollen komen onbeschadigd binnen op de gewenste locatie van de Deelnemers.	Ingangscontrolle door de Deelnemers.	Managementrapportage in Excel format.	>100% binnen afgesproken normen	Opdrachtgever levert de data aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt in de kwartaalrapportage.	1x per kwartaal, binnen 10 werkdagen na afloop periode.
2a. Tevredenheid gebruikers	KTO's (klanttevredenheidsonderzoeken)	Ervaren kwaliteit geleverde Dienstverlening alsmede ervaren werkwijze van Opdrachtnemer.	KTO (klanttevredenheidsonderzoek)	Onderdeel van managementrapportage.	7	Opdrachtnemer	Telkens voor afronding van een kwartaal. 1x per kwartaal.

Bijlage 2. Tabel 2: Overlegstructuren en frequenties 'Blanco papier Hoogvolume'

Overleg	Beoogde frequentie	Functionaris Opdrachtgever	Functionaris Opdrachtnemer (contractpartner)	Mogelijke agendapunten	Verslaglegging/ Terugkoppeling
Implementatie-overleg	De Centraal Contractmanager (CCM) organiseert een Kick-off. Gedurende de kick-off zal de planning voor de implementatie nader afgestemd worden.	Inhoudsdeskundigen/gebruikers Centraal Contractmanager (CCM) Decentraal Contractmanager (DCM) Eventueel andere betrokkenen betrekken in overleg	Accountmanager Eventueel andere betrokkenen, afstemmen in overleg	1) introductie leverancier 2) kennismaking contactpersonen voor implementatie 3) planning afspraken decentrale implementatie	Schriftelijk verslag van CCM aan Opdrachtnemer en Deelnemers
Tactisch	4x per jaar	CCM Inhoudelijke betrokkenen Deelnemer DCM Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	Accountmanager Eventueel andere betrokkenen afstemmen in overleg	1) ontwikkelingen leverancier, deelnemers en categorie 2) Managementrapportage	Schriftelijk verslag van CCM aan Opdrachtnemer en Deelnemers