Bijlage 12 Key Performance Indicators & werkafspraken

Inhoud

1 Algemeen 3
2 Overzicht KPI's 3
3 KPI 1: Aanlevertermijn kandidaten 3
4 KPI 2: Match kwaliteit kandidaat 3
5 KPI 3: Samenwerking 4

Bijlagen:
- Bijlage 1. Vragenlijst dienstverlener
- Bijlage 2. Vragenlijst TU Delft

1 Algemeen
De TU Delft maakt gebruik van Key Performance Indicators (KPI's) om de kwaliteit van de samenwerking, professionaliteit en geleverde dienstverlening periodiek te evalueren. Het meten van de KPI is niet vrijblijvend, maar vormt een belangrijk onderdeel van het contract 'Raamovereenkomst financiële professionals'.

2 Overzicht KPI's
Hieronder treft u een overzicht van de vastgestelde KPI's voor zowel de Opdrachtnemer als de TU Delft. De definitieve inrichting van de KPI's worden tijdens de implementatie samen met de Opdrachtnemer ingericht.

KPI's Raamovereenkomsten financiële professionals
KPI 1: Aanlevertermijn kandidaten
KPI 2: Match kwaliteit kandidaat
KPI 3: Samenwerking

3 KPI 1: Aanlevertermijn kandidaten
Doel: het waarborgen van een tijdige aanlevering van kandidaten voor Nadere Opdrachten van professionals voor werkzaamheden binnen het financiële vakgebied (bijlage 5 Functieprofielen). Dit zodat continuïteit en doorlooptijd van werkzaamheden van de Directie Finance geborgd zijn bij piekwerkzaamheden en langdurige uitval TU Delft Finance medewerkers.

1. Hoe en wanneer wordt er gemeten
Meetwijze: de gegevens uit de kwartaalrapportage en de jaarrapportage. De doorlooptijd tussen aanvraag en de aanlevering per kandidaat (Nadere Offerte voor professionals conform bijlage 5 Functieprofielen).

Minimaal 90% van de aanvragen wordt binnen 5 werkdagen voorzien van ten minste één geschikte kandidaat.

2. Uitkomsten KPI 1
De KPI wordt behaald indien:
- ≥ 90%: KPI behaald
- 40% – 90%: aandachtspunt, analyse en mogelijke verbetermaatregelen
- < 40%: KPI niet behaald, verplicht verbeterplan

De KPI wordt per kwartaal gemonitord en halfjaarlijks besproken in het tactisch overleg.

4 KPI 2: Match kwaliteit kandidaat
Doel: het waarborgen van de kwaliteit van de door Opdrachtnemer aangeboden kandidaten voor Nadere Opdrachten van professionals voor werkzaamheden binnen het financiële vakgebied (bijlage 5 Functieprofielen) (en indien van toepassing van professionals voor werkzaamheden aan het financiële domein verwante functies en expertisegebieden). Dit zodat deze aantoonbaar aansluiten bij de eisen van de Nadere Opdracht van de TU Delft (bijvoorbeeld op het gebied van kennis, ervaring, competenties en inzetbaarheid).

De invulling van de KPI m.b.t. de match kwaliteit kandidaat wordt tijdens de implementatiefase nader afgestemd om voor alle partijen een meetbare situatie te creëren.

Definitie 'match kwaliteit kandidaat'
<Nader af te stemmen>.

1. Hoe en wanneer wordt er gemeten
Meetwijze: de gegevens uit de kwartaalrapportage en de jaarrapportage. <Nader af te stemmen>.

2. Eisen aan een meting

- <Norm>.
- <Meetmoment>.
- <Meetcriteria>.

3. Uitkomsten KPI 2

De KPI wordt behaald indien <nader af te stemmen>.

De KPI wordt per kwartaal gemonitord en halfjaarlijks besproken in het tactisch overleg.

5 KPI 3: Samenwerking

Bij het meten van KPI 3 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.

Twee keer per jaar wordt KPI 3 m.b.t. de samenwerking gemeten. Twee keer per jaar staan de uitkomsten op de agenda van het tactisch overleg. Voorafgaand aan één van deze overleggen wordt de vragenlijst door beide Partijen ingevuld, de uitkomsten van deze meting worden tijdens dit overleg met elkaar besproken.

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

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

- Bij te dragen aan de relatie;
- Miscommunicatie te voorkomen over werkinhoudelijke en wederzijdse verwachtingspatronen;
- De samenwerking te bevorderen.

Belangrijke vragen die worden gesteld:

- 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 verstrekte de TU Delft in de achterliggende periode de Nadere Opdracht(en)?
- Hoe was de kwaliteit van de geleverde diensten/resultaten van de dienstverlener in de achterliggende periode?

Hoe en wanneer wordt gemeten?

Als meetwijze voor de KPI 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, is niet geneigd 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.

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 jaar voorafgaand aan het overleg;

- De meting waarbij alle vragen zijn beantwoord is door beide partijen 14 dagen voor aanvang van het jaaroverleg met elkaar gedeeld via de mail.

3. Uitkomsten ingevulde vragenlijsten

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.

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 verstrekte 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: