Belastingdienst

Bijlage 1a – Toetsplan

Behorende bij: openbare Europese aanbesteding Full Service Webinars met kenmerk IUC26-624

Datum : 18 november 2026
Versie : 1.0

INHOUDSOPGAVE

1. Inleiding 3

2. Prestatiemeten 4

2.1 Waarom prestatiemeten 4

2.2 Uitgangspunten voor toetsing: 4

2.3 Input voor de toetsing: 4

2.4 Wat wordt gemeten? 4

2.4.1 De gemeten prestatie. 4

2.4.2 De beleefde prestatie. 4

2.5 Door wie wordt gemeten? 5

3. Prestatiemonitoring uitvoeren Full service webinars 6

3.1 Werking van prestatiemonitoring 6

3.2 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit dienstverlening en managementinformatie 6

3.3 KPI managementrapportage 6

3.4 KPI 1 - Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage 7

3.5 KPI 2 - Tijdigheid en correct oplevering dienstverlening 7

3.6 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Nadere opdrachtgevers 7

3.7 KPI 3 Tevredenheid Nadere opdrachtgever(s) 8

3.8 Tabel 1: KPI-scorecard raamovereenkomst Full Service Webinars 9

3.9 Tabel 2: Overlegstructuren en gewenste frequenties 10

Bijlage 1 11

1. Inleiding

In dit document staat beschreven op welke wijze Opdrachtgever de kwaliteit van dienstverlening voor de raamovereenkomst Full Service Webinars gaat vaststellen.

Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat, zowel voor de gebruikers van de raamovereenkomst (hierna: Nadere opdrachtgevers) als voor de Opdrachtnemer, vooraf duidelijkheid over de wijze waarop de dienstverlening wordt gemonitord en getoetst.

2. Prestatiemeten

2.1 Waarom prestatiemeten

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

2.2 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 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/ strategisch niveau. Indien nodig, resulteert dit in afspraken over bijsturing. Ook kan herhaaldelijk scoren onder de normen op de KPI's, van invloed zijn op de beslissing van Opdrachtgever om de raamovereenkomst wel of niet te verlengen. 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.

2.3 Input voor de toetsing:

- Het Beschrijvend document met kenmerk IUC26-624, de bijlagen bij het Beschrijvend document en de Nota van Inlichtingen.
- De KPI-scorecard (tabel 1) waarin onder andere de prestatie-indicatoren, de wijze van meten en rapporteren, de prestatienormen en de meetfrequentie zijn opgenomen.

2.4 Wat wordt gemeten?

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende twee (2) aspecten met bijbehorende meetmethode:

- De gemeten prestatie.
- De beleefde prestatie.

2.4.1 De gemeten prestatie.

Dit betreft metingen op concreet meetbare eisen.

Meetinstrumenten

De te leveren managementrapportages, zoals beschreven in hoofdstuk2 van dit Toetsplan en in paragraaf 5.2 van het Programma van Eisen (bijlage 1 van het Beschrijvend document met kenmerk IUC26-624).

2.4.2 De beleefde prestatie.

Dit betreft de door de Nadere opdrachtgevers ervaren kwaliteit van dienstverlening.

Meetinstrumenten

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) onder de Nadere opdrachtgevers. De Nadere opdrachtgevers nemen hier ook de ervaringen van hun afnemers (de organisaties of interne klanten aan wie de diensten door de opdrachtnemer worden geleverd) in mee.

2.5 Door wie wordt gemeten?

- **Opdrachtgever**

  Opdrachtgever meet de kwaliteit van de te leveren dienstverlening en managementrapportages aan de hand van de in hoofdstuk 2 beschreven eisen.

- **Opdrachtnemer**

  Opdrachtnemer meet de beleefde prestatie door het uitvoeren van evaluaties, als omschreven in paragraaf 5.3 van het Programma van Eisen (bijlage 1 van het Beschrijvend document met kenmerk IUC26-624) .

3. Prestatiemonitoring uitvoeren Full service webinars

Dit hoofdstuk beschrijft:

- De werking van prestatiemonitoring.
- 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.

3.1 Werking van prestatiemonitoring

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de dienstverlening wordt bestuurd door Opdrachtgever. Twee (2) resultaatgebieden vormen de basis voor prestatiemonitoring:

- **Resultaatgebied 1**
  Kwaliteit dienstverlening en Managementinformatie (gemeten prestatie).

- **Resultaatgebied 2**
  Tevredenheid Nadere opdrachtgevers (beleefde prestatie).

Een resultaatgebied bestaat uit één (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-scorecard opgenomen waarmee wordt gestart. Indien nodig, wordt de prestatiemeting door Opdrachtgever gedurende de looptijd van het contract verder ontwikkeld in samenwerking met opdrachtnemer.

3.2 Beoordeling resultaatgebied 1: Kwaliteit dienstverlening en managementinformatie

Dit resultaatgebied betreft het beheer en de levering van managementinformatie door Opdrachtnemer aan de contractmanager van Opdrachtgever en andere concreet meetbare prestaties van de opdrachtnemer.

3.3 KPI managementrapportage

Opdrachtnemer levert standaard per halfjaar (zes (6) maanden) managementrapportages zoals beschreven in bijlage 1 van dit Toetsplan en in hoofdstuk 5 van het Programma van Eisen (bijlage 1 van het Beschrijvend document met kenmerk IUC26-624). De managementrapportages dienen correct, volledig, tijdig en eenvoudig interpreteer baar te zijn. De managementrapportage dient incrementeel ingericht te zijn: de set data van voorgaande maanden blijft onderdeel van de rapportage.

De managementrapportages dienen binnen één (1) maand na afloop van de betreffende periode (halfjaar) digitaal (in Excel-format) te worden aangeleverd bij de contractmanager van de Belastingdienst SSO O&P.

Opdrachtnemer levert binnen één (1) maand na definitieve gunning, een sjabloon aan zoals opdrachtnemer wenst te rapporteren per half jaar (zes (6) maanden). De rapportages van opdrachtnemer bevatten minimaal (in elk geval) de informatie zoals is gevraagd door Opdrachtgever in bijlage één (1) van dit Toetsplan.

Tijdens de implementatiefase wordt nader afgestemd tussen opdrachtnemer en de contractmanager van Opdrachtgever over toe te voegen draaitabellen in de managementrapportage(s) waarin totalen per dienst en Nadere opdrachtgevers worden gepresenteerd. Tijdens de implementatie wordt in overleg het definitieve format van de rapportage vastgesteld.

Social Return rapportages worden nader uitgewerkt conform de gestelde eisen van Opdrachtgever in paragraaf 2.1.1. van het Programma van Eisen (bijlage 1 van het Beschrijvend document met kenmerk IUC26-624). Na definitieve gunning

maken partijen afspraken over welke rapportages op dat gebied benodigd zijn inclusief de rapportage frequentie.

Indien opdrachtnemer twee (2) achtereenvolgende keren een onvoldoende scoort op KPI's, wordt een verbeterplan aangeleverd conform het Programma van Eisen. De rapportageverplichting t.a.v. de opvolging en voortgang maakt onderdeel uit van het verbeterplan. Partijen maken na definitieve gunning hierover verdere afspraken.

3.4 KPI 1 - Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage

Deze KPI betreft de halfjaarlijkse managementrapportage:

- De managementrapportage wordt binnen één (1) maand na afloop van het betreffende halfjaar (zes (6) maanden) digitaal (in Excel-format) aangeleverd bij de contractmanager van Opdrachtgever.
- De managementrapportage bevat minimaal de gevraagde informatie zoals beschreven in bijlage 1 van dit Toetsplan (pagina 11) .
- De managementrapportage is correct, volledig, en eenvoudig interpreteerbaar.

3.5 KPI 2 - Tijdigheid en correct oplevering dienstverlening

Deze KPI betreft de tijdigheid van de verschillende soorten standaard dienstverlening door de opdrachtnemer. Het betreft de volgende diensten:

- (tijdig) Opleveren van de nadere offerte.
- Uitvoeren van het Webinar (compleet met Full Service-begeleiding).
- Toegankelijk maken (ondertitelen) van de Webinar-video's.

DE NORMEN

Opdrachtnemer voldoet aan de prestatienorm als:

- KPI 1 Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage
  In minimaal 100,0% voldoet de halfjaarlijkse managementrapportage aan de drie (3) gestelde voorwaarden.

- KPI 2 Tijdigheid oplevering standaard dienstverlening
  In minimaal 95,0% wordt door opdrachtnemer de standaard dienstverlening tijdig opgeleverd aan Opdrachtgever:
  - Opleveren van de Nadere offerte na doorspreken (twee (2) Werkdag(en))
  - Correcte uitvoering Webinar
  - Ondertiteling

3.6 Beoordeling resultaatgebied 2: Tevredenheid Nadere opdrachtgevers

Opdrachtgever is op zoek naar een opdrachtnemer die zowel op operationeel- en tactisch niveau een goede relatie kan opbouwen en onderhouden. Hierbij is een goede balans tussen het betrekken van de Opdrachtgever en het op de achtergrond inregelen belangrijk.

De tevredenheid wordt gemeten aan de hand van de door Nadere opdrachtgevers ervaren kwaliteit van de dienstverlening. Deze klantbeleving wordt na ieder Webinar beoordeeld aan de hand van een vijftal evaluatievragen onder Nadere opdrachtgevers.

Resultaatgebied 2 betreft één (1) KPI.

3.7 KPI 3 Tevredenheid Nadere opdrachtgever(s)

Om te kunnen beoordelen of de opdrachtnemer voldoende scoort op deze KPI, worden evaluaties onder de Nadere opdrachtgever(s) uitgevoerd.

Deze korte evaluaties dienen na ieder Webinar te worden uitgevoerd. De evaluaties worden uitgezet bij de Nadere opdrachtgever. De Nadere opdrachtgevers beantwoorden de evaluatievragen op basis van de dienstverlening zoals zij die hebben ervaren.

In de evaluatie worden vijf (5) vragen opgenomen. In geval van doorontwikkeling van de prestatiemeting (paragraaf 2.1 van dit document) kunnen deze vragen worden aangepast of aangevuld. Initieel worden de vijf (5) volgende vragen opgenomen:

1. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de geleverde diensten door opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.
2. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het contact met en de communicatie door opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.
3. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de professionaliteit/ kennis van opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.
4. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van het oplossend vermogen van opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.
5. Hoe beoordeelt u de kwaliteit van de afhandeling van de klachten door opdrachtnemer? Geef een rapportcijfer.

Bij de beoordeling van de kwaliteit worden scores toegekend. Er kan een cijfer van 2, 4, 6, 8 of 10, volgens onderstaande schaalverdeling, gegeven worden. Opdrachtgever licht scores toe, deze toelichting maakt deel uit van de evaluatie en managementrapportage.

Scoretabel t.b.v. kwaliteit:

Score	Betekenis	Toelichting
2	Slecht	Slecht, sluit (in zijn geheel) niet aan bij de gevraagde prestatie.
4	Onvoldoende	Onvoldoende, sluit onvoldoende aan bij de gevraagde prestatie.
6	Voldoende	Voldoende, past bij gevraagde prestatie., maar biedt geen meerwaarde.
8	Goed	Goed, sluit goed aan bij gevraagde prestatie.
10	Uitstekend	Uitstekend, sluit volledig aan bij gevraagde prestatie en biedt duidelijk meerwaarde voor de Opdrachtnemer.

Indien de norm niet wordt behaald wordt de contractmanager van Opdrachtgever hierover door opdrachtnemer geïnformeerd door middel van de managementrapportage (KPI-1). Opdrachtnemer voegt bovendien een verbeterplan toe aan de managementrapportage, waarin zij beschrijft welke maatregelen zij treft om ervoor te zorgen dat zij alsnog aan de norm zal gaan voldoen.

DE NORM

De scores ingevuld door de Nadere opdrachtgevers vormen samen een gemiddelde, waarbij de norm een gemiddelde van minimaal **7,0** is.

3.8 Tabel 1: KPI-scorecard raamovereenkomst Full Service Webinars

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Rapportage	Prestatienorm	Aanleveren data	Frequentie
Kwaliteit dienstverlening en Managementinformatie	Detail invulling van het resultaatgebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Norm vaststelling	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de data?	Hoe vaak gemeten?
KPI 1 **Aanlevering en kwaliteit Managementrapportage**	**Managementrapportages**	- De managementrapportage wordt binnen 1 maand na afloop van de betreffende periode (halfjaar) digitaal (in Excel-format) aangeleverd bij de contractmanager van Opdrachtgever. - De managementrapportage bevat minimaal de gevraagde informatie zoals beschreven in Bijlage 1 van dit Toetsplan. - De managementrapportage is correct, volledig, tijdig en eenvoudig interpreteer baar.	Management rapportage in Excel format	**Minimaal 100%**	Opdrachtnemer	Halfjaarlijks, binnen 1 maand na afloop periode
KPI 2 **Tijdigheid oplevering dienstverlening**	**Managementrapportages**	Het betreft de volgende Dienst: Uitvoeren van de Full Service Webinar	Management rapportage in Excel format	**Minimaal 95%**	Opdrachtnemer	Halfjaarlijks, binnen 1 maand na afloop periode
Tevredenheid Nadere opdrachtgevers	Detail invulling van het resultaatgebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Norm Vaststelling	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de data?	Hoe vaak gemeten?
KPI 3 **Tevredenheid Nadere opdrachtgevers**	**KTO's**	Ervaren kwaliteit van de dienstverlening en houding en gedrag Opdrachtnemer	In KTO (Klanttevredenheidsonderzoek, vragenlijst) Onderdeel van management rapportage in Excel format	**7,0**	Opdrachtnemer	Halfjaarlijks, binnen 1 maand na afloop periode

3.9 Tabel 2: Overlegstructuren en gewenste frequenties

Niveau overleg	Onderwerpen agenda	Deelname Opdrachtgever	Deelname opdrachtnemer	Frequentie	Contactgegevens
Operationeel overleg per deelnemer Af te stemmen met de (Nadere) Opdrachtgever/ (aanvragers offertes) Verslaglegging door opdrachtnemer	- Vaststellen overlegfrequentie - Dagelijkse operatie - Operationele ontwikkelingen - Facturen / facturatieproces - Projecten - Aanspreekpunt afnemer / opdrachtnemer	- Operationeel gebruiker - Eventueel product expert - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	- Operationeel gebruiker - Accountmanager - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	Op verzoek van Opdrachtgever en in overleg met opdrachtnemer	Afstemmen en vastleggen namen en details tijdens implementatie in periode van 1 t/m 31 maart 2027
Tactisch overleg per deelnemer Verslaglegging door opdrachtnemer	- Implementatie(voortgang) - Halfjaarlijkse managementrapportage - Knelpunten & verbeterpunten operatie - Kwaliteit dienstverlening (KTO) - Escalatie operationeel	- Contractmanager van Opdrachtgever - Gedelegeerd contract eigenaar - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	- Accountmanager - Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	2 keer per jaar	Afstemmen en vastleggen namen en details tijdens implementatie in periode van 1 t/m 31 maart 2027
Strategisch evaluatie overleg Verslaglegging door opdrachtnemer	- (Markt)Ontwikkelingen - Knelpunten & verbeterpunten - Managementrapportages - Kwaliteit dienstverlening (KTO) - Escalatie tactisch • Evaluatie	Contract manager BD SSO O&P Contract eigenaar (gedelegeerd contract eigenaar) Grotere interen (Nadere) Opdrachtgevers	Directie Accountmanager centraal Eventueel andere betrokkenen in overleg afstemmen	1x per jaar	Afstemmen en vastleggen namen en details tijdens implementatie in periode van 1 t/m 31 maart 2027

Bijlage 1

Toetsingsplan rapportages per halfjaar

In de halfjaarlijkse rapportages dienen de volgende informatievelden (gespecificeerd per maand) minimaal worden opgenomen:

1. Nadere opdrachtgever.
2. Afnemer Opdrachtgever (interne directie en afdeling).
3. Datum en tijdstip aanleveren van aanvraag door Nadere opdrachtgever aan opdrachtnemer.
4. Naam Webinar.
5. Elektronisch bestelnummer (Opdrachtgever).
6. Tarief diensten.
7. Totaal bedrag opdracht.
8. Datum en tijdstip Webinar.
9. Datum en tijdstip opleveren nadere offerte voor maatwerk opdrachtnemer aan Nadere opdrachtgever.
10. Verlenging webinar.
11. Opmerkingen (Algemeen commentaarveld).