

DE BIBLIOTHEEK ROTTERDAM

Casusbeschrijving

COLOFON

Type document:	Casusbeschrijving
Functie document:	Beschrijving organisatie en situatie
Organisatie:	De De Bibliotheek Rotterdam
Programmanaam:	Bibliotheek op School (dBOS)
Projectnaam:	EU-aanbesteding Warehousing en vervoersdiensten
Auteur	Francis Kransen
Email:	bibliotheek@helpdeskaanbesteden.com
Telefoon:	+31(0)6 - 41 97 19 97

Inhoud

1	Profiel De De Bibliotheek Rotterdam	4
1.1	Doelstelling	4
1.2	Kernwaarden.....	4
1.3	Organisatiestructuur.....	5
1.4	Educatieve diensten	6
2	Programma Bibliotheek op School (dBOS)	7
2.1	Achtergrond Programma dBOS	7
2.2	dBOS in perspectief	7
2.3	dBOS: ontdek je t(a)alent.....	9
2.3.1	Basisonderwijs	9
2.3.2	Het belang van lezen	10
2.3.3	Producten en diensten programma dBOS	11
3	dBOS in werking: de Webshop (B1B)	12
3.1	Procesomschrijving Webshop	12
3.1.1	Ontvangen bestelling	12
3.1.2	Boeken reserveren	13
3.1.3	Verzendklaar maken	13
3.1.4	Aanbieden voor distributie	13
3.1.5	Distributie (vervoer)	14
3.2	Procesparameters	14
4	dBOS in werking: de wisselcollectie.....	15
5	Feiten & Cijfers.....	17
5.1	Situatieschets.....	17
5.1.1	Huidige geografische afzetgebied	17
5.1.2	Huidige spreiding en aandeel	17
5.2	Ambities en prognose: 2014 e.v.....	19
5.2.1	Verhogen aandeel Regio Rotterdam (incl. randgemeenten)	19
5.2.2	Pilotprojecten t.b.v. 'Business Case Landelijke Uitrol'.....	19
5.2.3	Baseline Klanttevredenheid	20

1 Profiel De De Bibliotheek Rotterdam

1.1 Doelstelling

Per 1 januari 2013 is het bibliotheekwerk in Rotterdam ondergebracht in de Stichting de Bibliotheek Rotterdam. De stichting streeft het volgende doel na:

"De stichting heeft ten doel alle burgers vrije toegang tot informatie, kennis en cultuur te bieden, zodat zij zich bewust, kritisch en actief kunnen bewegen in de maatschappij"

De bovengenoemde doelstelling heeft een aantal elementen. Hier is een aantal waarden uit te formuleren die bepalend zijn voor de komende vier jaar.

1.2 Kernwaarden

1. Alle burgers betekent vooral inwoners uit de regio Rotterdam. De groep veellezers is groot en maakt intensief gebruik van de collecties. **De focus voor de komende vier jaar ligt op de jeugd tot 13 jaar.** De bibliotheek bevordert via de Bibliotheek op School leesplezier bij kinderen. Hiermee wordt hun taalontwikkeling gestimuleerd, waardoor zij zich beter betrokken voelen bij de wereld om hen heen.

Voor specifieke groepen, zoals jongeren en laaggeletterden, is er een apart aanbod.

2. Vrije toegang betekent bereikbaarheid en laagdrempeligheid, afgestemd op de doelgroep, maar ook betaalbaarheid (zoals gratis lidmaatschap onder de 18 jaar) en waarde vrijheid. Vrije toegang betekent ook ruime mogelijkheden voor verblijf en ontmoeting.

3. Voor het bieden van kennis, cultuur, en informatie is de **context** erg belangrijk. **De Bibliotheek Rotterdam wilt de klant verleiden met haar aanbod, iets toevoegen aan de collectie en zaken combineren.** Dit aanbod brengt de Bibliotheek Rotterdam en wij actief en inspirerend onder de aandacht van de leden en bezoekers. De Bibliotheek Rotterdam prikkelt de nieuwsgierigheid en geeft mensen de gelegenheid hun kennis te verrijken.

1.3 Organisatiestructuur

- De Bibliotheek Rotterdam wilt bovengenoemde doelstelling en kernwaarden gestalte geven door een effectieve en creatieve organisatie met een effectieve organisatiestructuur. Onderstaand is de organisatiestructuur geïllustreerd.

Stichting de Bibliotheek Rotterdam

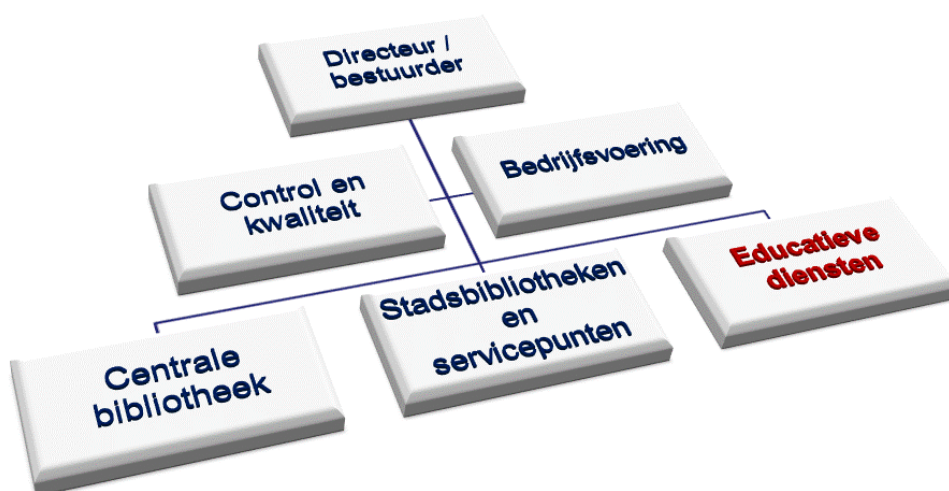


Figure 1. Organogram de Bibliotheek Rotterdam.

- Bij de Bibliotheek Rotterdam werken op dit moment 220 mensen. De Bibliotheek Rotterdam is een organisatie in beweging. Het is een lerende organisatie.
- Met de onderhavige aanbesteding geeft de Bibliotheek Rotterdam invulling aan de ambities van haar organisatieonderdeel **Educatieve diensten.**
- Van de potentieel te contracteren leveranciers wordt verwacht dat zij in staat zullen zijn om met de Bibliotheek Rotterdam gevraagd en ongevraagd advies op haar terrein te leveren over de efficiëntie en effectiviteit van het voortbrengingsketen.

1.4 Educatieve diensten

De afdeling **Educatieve diensten** heeft als missie om samen met het onderwijs het leveren van bijdragen aan het op jonge leeftijd verhogen van het leesplezier. Het doel is het verhogen van het woordenschat zodat taalachterstanden en schooluitval worden voorkomen. Het maatschappelijke resultaat is een betere, socialere en gezondere samenleving.

De activiteiten van Educatieve diensten zijn:

- het introduceren van vrij lezen op scholen;
- meten van leesklimaat en;
- adviseren over lees bevorderende activiteiten, boeken en ouderbetrokkenheid.

2 Programma de Bibliotheek op School (dBOS)

2.1 Achtergrond Programma dBOS

De maatschappelijke uitdaging waar de Bibliotheek Rotterdam met het Programma dBOS een bijdrage aan wilt wil leveren is in het kort het volgende.

Situatieschets

1,5 miljoen volwassen Nederlanders zijn laaggeletterd.

- Bijna 1 op de 10 Nederlanders.
- Bijna 1 op de 5 Rotterdammers.
- Veel kinderen hebben bij binnenkomst op de basisschool een achterstand van 2.000 woorden.
- 25 % van de basisschoolleerlingen verlaat de school met een taalachterstand van 2,5 jaar.

De taal van de ouders is het meest bepalend voor de taalontwikkeling van een kind.

Veel kinderen horen thuis te weinig woorden

- Een kind uit een gezin met ongeschoolde/laaggeschoolde ouders hoort ca. 615 woorden per uur
- Een kind uit een gezin met ouders met een redelijk opleidingsniveau hoort ca. 1.251 woorden per uur
- Een kind uit een gezin met hoog opgeleide ouders hoort ca. 2.153 woorden per uur

Woordenschatonderwijs is onvoldoende om achterstand in te lopen

- Kloof overbruggen van 2.000 woorden en 1.000 extra woorden om niet verder achter te lopen. Dat zijn 3.000 woorden per jaar!
- Dit betekent 75 nieuwe woorden per week leren in 1 schooljaar.
- Bij gerichte woordenschatstimulering zijn maar 25 woorden per week haalbaar.

Om de taalachterstand in te lopen is meer dan woordenschatonderwijs nodig!

2.2 DBOS in perspectief

- Als voortzetting op de doelen uit de nota 'Bibliotheek kijkt vooruit! Herstructurering openbaar bibliotheekwerk Rotterdam 2011-2020' (vastgesteld in het College, mei 2011) blijft de jeugd van 0 tot 13 jaar een voor De Bibliotheek Rotterdam cruciale doelgroep. Voor de jeugd

gaat de Bibliotheek Rotterdam naar de scholen toe. De Bibliotheek Rotterdam is met het Programma de Bibliotheek op School onmisbaar voor het onderwijs.

- Het Programma de Bibliotheek op School (dBOS) is een landelijk maatschappelijk programma waarmee de Bibliotheek Rotterdam een essentiële rol speelt binnen het onderwijs in de regio Rotterdam. De context waarin dit programma haar activiteiten uitvoert is hieronder geïllustreerd.

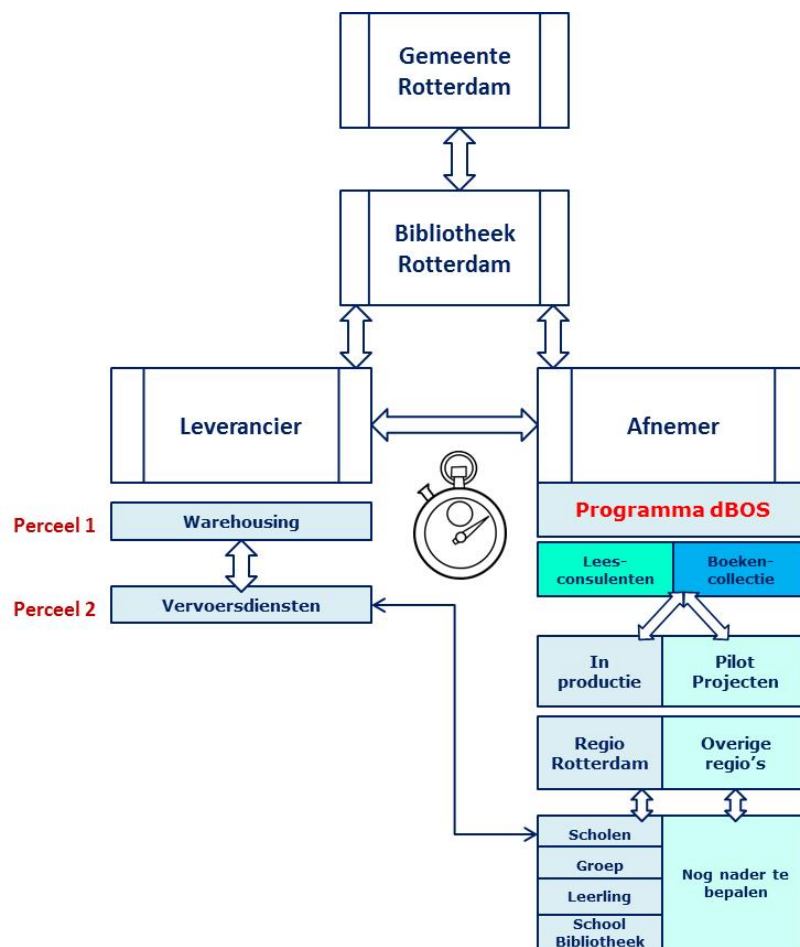


Figure 2. Programma dBOS in perspectief.

- Om een solide business case op te kunnen maken heeft de Bibliotheek Rotterdam een 'Proof of Concept' getoetst. Hiertoe is een pilot project opgestart met de regio Rotterdam als geografische scope. Na dit pilot project in het schooljaar 2011-2012 vindt in de periode 2013-2016 de verdere invoering van de Bibliotheek op School plaats in de regio Rotterdam.

- Om de landelijke ambities van de Bibliotheek Rotterdam te voorzien van een feitelijke en haalbare business case, wordt het huidige programma mogelijk uitgebreid met een aantal pilot projecten in regio's grenzend aan de Randstad. De schatting daarbij is maximaal 5 pilot projecten. Aan deze mogelijke uitbreiding en eventuele orde van grootte kunnen geen rechten worden ontleend.
- Een pilot houdt in dat de Bibliotheek Rotterdam in samenwerking met een Bibliotheek in en/of van een bepaalde gemeente, dBOS gaat uitrollen bij scholen in de desbetreffende gemeenten.
- De te contracteren leveranciers voor de percelen 1 en 2 zullen intensief en nauwkeurig samen moeten werken onder auspiciën van de Bibliotheek Rotterdam. De Bibliotheek Rotterdam heeft in deze de ketenregie. De te contracteren ketenpartners leveren de prestaties direct aan de afnemers, de scholen. Zie ook bovenstaande illustratie.

De leveringsprestatie van de te contracteren ketenpartners is een kritische succesfactor voor het succes van dBOS en daarmee voor de maatschappelijke bijdrage van de Bibliotheek Rotterdam aan het inhalen van taalachterstand bij kinderen tussen 0 en 13 jaar!

2.3 DBOS: ontdek je t(a)alent.

Hieronder volgt een korte inhoudelijke toelichting over de inhoud van het programma dBOS opdat het belang ervan duidelijk wordt.

De leveranciersprestaties zullen een kritische succesfactor zijn in het realiseren van de maatschappelijke doelen van de Bibliotheek Rotterdam. Het zal het succes van het programma voor een groot deel gaan bepalen.

2.3.1 Basisonderwijs

- Rotterdam telt ruim 200 basisscholen op 270 locaties voor in totaal zo'n 50.000 kinderen. DBOS is er voor al deze kinderen.
- Tot 2011 bediende De Bibliotheek Rotterdam 80% van de basisscholen met een gevarieerd onderwijsprogramma in de bibliotheek en op school.
- Sinds 2011-2012 is dit geïntensiveerd. Basisscholen krijgen met de Bibliotheek op School een uitgebreid aanbod bestaande uit:
 - ureninzet van leesconsulenten van de bibliotheek;
 - een boekencollectie in de vorm van een fysieke collectie op school **(de Wisselcollectie)** of;
 - boeken in de klas (Boek1Boek: B1B) via de website van dBOS **(de Webshop/B1B)**;

- Het aanbod is daarmee uitgebreid en past in de lijn van het Rotterdams onderwijsbeleid (programma Beter Presteren). Scholen maken binnen het lesprogramma meer ruimte en personeel (een leescoördinator) vrij voor het bevorderen van leesplezier.

2.3.2 Het belang van lezen

Het maakt een groot verschil in het leven of kinderen lezen of niet. Onderzoek toont aan dat lezers hoger scoren op taalvaardigheid, op schoolsucces en intelligentie. Leren begint bij lezen. Wie kan lezen en teksten begrijpt, kan kennis verwerven en zich ontwikkelen. Een goede taalbeheersing zorgt er voor dat kinderen betrokken zijn bij wat er om hen heen gebeurt. Zo kunnen kinderen beter meekomen in de (digitale) samenleving en daar heeft iedereen belang bij.

Kortom

- Plezier in lezen leidt tot meer lezen en tot een betere beheersing van taal en betere leerprestaties.
- **De De Bibliotheek Rotterdam voegt met het stimuleren van leesplezier een essentiële maatschappelijke waarde toe** en is een deskundige aanvulling op het reguliere taal- en leesonderwijs.
- De ketenprestatie is hiermee een belangrijke voorwaarde. De juiste collectie of boek op de juiste plek op de juiste tijd is een essentiële voorwaarde om het leesplezier te stimuleren en de woordenschat van de betrokken leerlingen te vergroten.

De leveringsprestatie van de te contracteren ketenpartners is een kritische succesfactor bij het stimuleren van leesplezier van de betrokken leerlingen.

2.3.3 Producten en diensten programma dBOS

Het programma is een verzameling diensten die de De Bibliotheek Rotterdam aan scholen biedt. De belangrijkste onderdelen:

1. **Expertise**

Leesconsulenten op het gebied van leesbevordering en mediawijsheid en scholing van de leescoördinator van de school.

2. **Lees- en mediaplan**

Vastleggen van visie, doelen, actieplan en een jaarprogramma.

3. **Monitor**

Jaarlijks meten en vergelijken van leesattitude, leesniveau en leengedrag van de leerlingen en het leesklimaat, leesbeleid en mediawijsheid in de school.

4. **Collectie**

- Een actuele en gevarieerde **Wisselcollectie in de schoolbibliotheek**
- **Boeken in de groep** via de **Webshop**.

5. **Lezen**

Bij voorkeur dagelijks op inspirerende wijze aandacht besteden aan vrij lezen, voorlezen, praten over boeken en het thuis lezen stimuleren.

6. **Mediawijsheid**

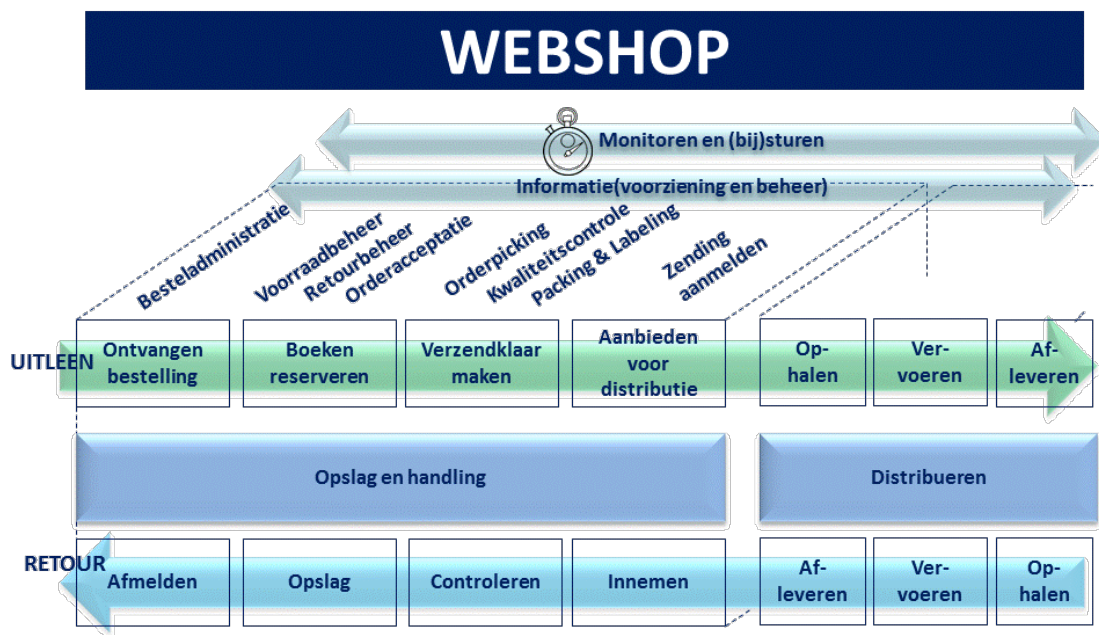
Aandacht voor informatievaardigheden in een doorgaande leerlijn en handvatten om mediawijsheid beter op de agenda te zetten.

7. **Digitaal portaal**

Waar leerlingen boeken kunnen zoeken en bestellen, waar ze worden gestimuleerd en verleid tot lezen, hun leeshistorie bijhouden en waar ze informatie vinden.

3 DBOS in werking: de Webshop (B1B)

De Bibliotheek Rotterdam biedt een Webshop (B1B) aan waarmee leerlingen online boeken kunnen bestellen. Het procesmodel is als volgt.



Figuur 1. Procesmodel Webshop (B1B).

3.1 Procesomschrijving Webshop

Onderstaand volgt een beknopte toelichting op de hierboven geïllustreerd procesmodel.

3.1.1 Ontvangen bestelling

- Het digitaal vastleggen van de bestelling van een leerling. De vastlegging vindt plaats in een database.
- De besteladministratie is de (digitale) administratie van de bestellingen waarin staat titels met welke exemplaar ervan door welke leerling van welke school in welke klas is besteld en op welke datum en/of periode de betreffende leerling welk titel heeft besteld.

3.1.2 Boeken reserveren

- Het reserveren van een exemplaar van een bepaalde titel op basis van de geplaatste bestelling van een leerling.
- Voorraadbeheer is het controleren en bijhouden van het aantal exemplaren van een bepaalde titel in een digitale voorraadadministratie. De voorraadadministratie geeft ook aan op welke locatie een bepaald exemplaar van een bepaalde titel zich bevindt.
- Op basis van de beschikbaarheid van een exemplaar van een bepaalde titel wordt de bestelling of order van een leerling geaccepteerd en gereserveerd voor uitlening.
- De voorraadadministratie wordt bijgewerkt naar aanleiding van de retour ontvangen exemplaren van de betreffende titels.
- Elk exemplaar van is voorzien van een unieke digitale en analoge identificatiecodes: barcode, RFID-code en een analoge code.

3.1.3 Verzendklaar maken

- Het verzamelen van de bestelde of geretourneerde exemplaren van de betreffende titels.
- Het verrichten van kwaliteitscontrole op de bestelde of geretourneerde exemplaren van de betreffende titels:
 - de fysieke kwaliteit van de uitleenboeken;
 - de fysieke kwaliteit van de retourboeken;
 - de volledigheid van de retourstroom;
 - eventuele onregelmatigheden in de retourcollectie, d.i.: (lees)objecten die niet tot de collectie behoren maar wel zijn opgenomen in de retourstroom.
- Het verpakken van de geraapte exemplaren van de bestelde titels voor zending naar een bepaalde school.
- Het op voorraad zetten van de geretourneerde exemplaren van de betreffende titels
- Het labelen van een zending voor de aflevering van de bestelde titels en het voorzien van de zending van een paklijst waarop opgenomen is welke exemplaren van welke titels voor welke leerling van welke school en voor welke klas bestemd is.

3.1.4 Aanbieden voor distributie

- Het aanmelden van een zending of zendingen bij de door De Bibliotheek Rotterdam gecontracteerde vervoerder (Perceel 2).

3.1.5 Distributie (vervoer)

- De zendingen dienen te worden opgehaald bij het door de Bibliotheek Rotterdam gecontracteerde leverancier in casu distributiecentrum (Perceel 1).
- De zendingen dienen te worden vervoerd naar een bepaalde vooraf afgesproken en vastgelegde centrale punt op de locatie van de betreffende scholen.
- De zendingen dienen te worden afgeleverd bij de vooraf afgesproken en vastgelegde centrale punt op de locatie van de betreffende scholen.
- De retourzendingen dienen te worden opgehaald bij de vooraf afgesproken en vastgelegde centrale punt op de locatie van de betreffende scholen.
- De retourzendingen dienen te worden vervoerd naar het door de Bibliotheek Rotterdam gecontracteerde leverancier in casu distributiecentrum (Perceel 1).
- De retourzendingen dienen te worden afgeleverd bij het door De Bibliotheek Rotterdam gecontracteerde distributiecentrum (Perceel 1).
- De zendingen en retourzendingen dienen te allen tijde (efficiënt) te kunnen worden geïdentificeerd en getraceerd gedurende het vervoerproces.

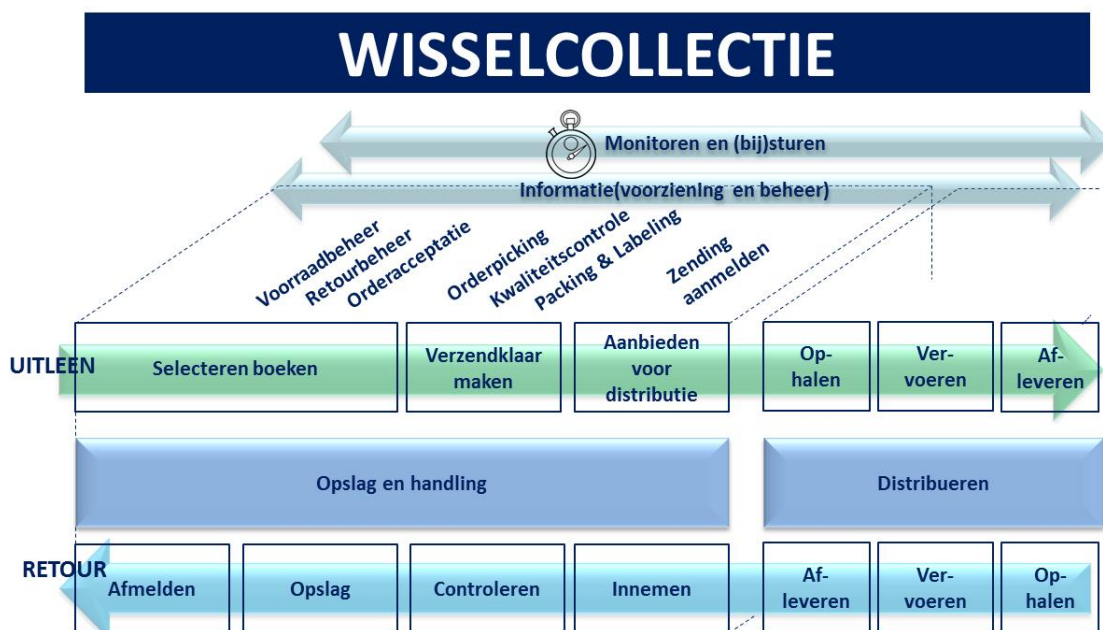
3.2 Procesparameters

Enkele belangrijke procesparameters zijn als volgt

- **Een leerling mag per 4 weken 2 boeken bestellen.**
- **De initiator van het uitleenproces is de leerling** die de een of twee boeken besteld.
- **Initiator van het retourproces is de school.** Hiervoor wordt door de Bibliotheek Rotterdam samen met de betreffende school een jaarkalender opgesteld. Dit gebeurt bij aanvang schooljaar of aanvang afnameovereenkomst.
- **Het vastleggen van gegevens omtrent bestellingen, voorraden en orderacceptatie vindt uitsluitend plaats in het bibliotheekstelsel van de Bibliotheek Rotterdam.**

4 DBOS in werking: de wisselcollectie

De Bibliotheek Rotterdam biedt een wisselcollectie aan ter aanvulling op de schoolbibliotheek. Het procesmodel is als volgt.



Figuur 2. Procesmodel Wisselcollectie

- In vergelijking met het Webshop-procesmodel vinden er hier geen bestellingen plaats. *De boeken worden voor de betreffende afnemers op basis van collectieprofielen door het distributiecentrum geselecteerd.* Overige procesdelen betreffen gelijksoortige activiteiten als het Webshop-procesmodel. Zie voor de nadere toelichting § 3.1.
- Samenstellen van de diverse soorten collecties wordt door de Bibliotheek Rotterdam gedaan op basis van collectieprofielen.
- Een wisselcollectie voor een deelnemende school wordt 3 keer per jaar afgeleverd en alsdan wordt de retourcollectie retourgenomen.
- **De initiator van het uitleenproces is de Bibliotheek Rotterdam** die de wisselcollectie bepaald en vooraf het afleverschema (de "kalender") instelt samen met de betreffende school.
- **De initiator van het retourproces is de school.** Hiervoor wordt door de Bibliotheek Rotterdam samen met de betreffende school een jaarkalender opgesteld. Dit gebeurt bij aanvang van het schooljaar of bij aanvang van de afnameovereenkomst.

- **Het vastleggen van gegevens omtrent bestellingen, voorraden en orderacceptatie vindt uitsluitend plaats in het bibliotheekstelsel van de Bibliotheek Rotterdam.**

5 Feiten & Cijfers

5.1 Situatieschets

5.1.1 Huidige geografische afzetgebied

Het huidige geografische afzetgebied is regio Rotterdam. Vanaf schooljaar 2013-2014 zal het afzetgebied worden vergroot.

5.1.2 Huidige spreiding en aandeel

Binnen regio Rotterdam zijn de aangesloten scholen als volgt over de regio verdeeld:

Tabel 1. Regio Rotterdam, spreiding en aandeel, peildatum 1 juni 2013*

(Deel)gemeenten	Aantal scholen	Aantal Leerlingen
Charlois	5	1.000
Delfshaven	10	2.300
Feyenoord	11	2.400
Hillegersberg/Schiebroek	6	1.700
Hoogvliet	1	100
IJsselmonde	2	700
Kralingen/Crooswijk	5	900
Noord	4	600
Overschie	3	1.000
Prins Alexanderpolder	2	150
Totaal	49	10.850

*Aan deze cijfers en/of gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 2. Afnemers*

Parameter	Totalen	Webshop B1B	Wissel-Collectie
[a] Aantal dBOS scholen	38	23	15
[b] %-verdeling dBOS scholen	100%	61%	39%
[c] Aantal bezorglocaties	49		
[d] Aantal klassen groepen	304		

Periode: zomervakantie 2012 t/m 31-12-2012

*Aan deze cijfers en/of gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 3. Deelnemers*

Parameter	Totalen	Webshop B1B	Wissel-Collectie
[a] Aantal leerlingen dBOS scholen	8.859	5.481	3.378
[b] Bereik dBOS (% t.o.v. [a])		68%	38%
[c] Aantal groepen 4 – 8		164	
[d] Aantal deelnemers met Collectie B1B groep 4-8		3.341	
[e] Aantal leerlingen B1B met 'Wisselcollectie groep 1 - 3'		2.140	

Periode: zomervakantie 2012 t/m 31-12-2012

*Aan deze cijfers en/of gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 4. Collectie*

Parameter	Totalen	Webshop B1B	Wissel-Collectie
[a] Aantal exemplaren	70.850	26.350	44.500
[b] Aantal titels	21.450	8.700	12.750
[c] Gemiddeld aantal exemplaren per titel		3	3
[d] Aantal boeken per leerling		3,0	3,5

Periode: zomervakantie 2012 t/m 31-12-2012

*Aan deze cijfers en/of gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 5. Uitlenen*

Parameter	Totalen	Webshop B1B	Wissel-Collectie
[a] Aantal exemplaren uitgeleend	30.300	14.000	16.300
[b] Aantal leerlingen		3.350	5.500
[c] Aantal wissels	6	4	2
[d] Gemiddeld aantal boeken per wissel	1, 3	1,05	1,5
[e] Leveringsperiode		• Maandelijks <i>behalve juli-aug</i>	• sept • dec/jan • apr

Periode: zomervakantie 2012 t/m 31-12-2012

*Aan deze cijfers en/of gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

Tabel 6. Distributie*

Parameter (aantal wissels per school)	Proces	Webshop B1B	Wissel- Collectie
Aantal wissels Groep 1-4	Afleveren	10	
	Ophalen	10	
Aantal wissels Groep 1-3 en 1-8	Afleveren		3
	Ophalen		2
Leveringsperiode		Maandelijks <i>behalve juli-aug</i>	<ul style="list-style-type: none"> • sept • dec/jan • apr
Afleverplek		Op begane grond	Op begane grond

Periode: per schooljaar

*Aan deze cijfers en/of gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

5.2 Ambities en prognose: 2014 e.v.

5.2.1 Verhogen aandeel Regio Rotterdam (incl. randgemeenten)

- Vanaf schooljaar **2013-2014** wilt de Bibliotheek Rotterdam het aantal dBOS-scholen significant verhogen.
- De komende jaren sluiten aldus meer Rotterdamse basisscholen aan bij dBOS.

De prestaties en dienstverlening van de te contracteren leveranciers zijn een significant element om meer basisscholen te laten aansluiten en binnen het programma te behouden.

5.2.2 Pilotprojecten t.b.v. 'Business Case Landelijke Uitrol'

- De Bibliotheek Rotterdam heeft de ambitie om de het Programma dBOS landelijk uit te rollen.
- Om bovenstaande ambitie te realiseren is inzicht nodig in de haalbaarheid ervan. Zowel in termen van organisatie, dienstverlening en kostenefficiëntie.

- Om de haalbaarheid van deze ambitie te toetsen wilt De Bibliotheek Rotterdam een 'Proof of Concept' (POC) uitvoeren. Deze POC wordt ingericht door het uitvoeren van enkele pilotprojecten in regio's anders dan de regio-Rotterdam: randstad en/of aangrenzende regio's.
- De resultaten uit deze pilotprojecten zullen worden gebruikt om de landelijke ambities te valideren door middel van een business case. De potentiële pilotprojecten betreffen mogelijk 2 tot 5 regio's/gemeenten.

Tabel 7. Potentiële pilotprojecten*

Regio	Gemeente	Aantal scholen	Aantal Leerlingen
1. Randstad	Haarlemmermeer	1	n.t.b.
2. Middenbrabant	Tilburg	8	ca.1800
3. N.t.b.			
4. N.t.b.			
5. N.t.b.			

*Aan deze cijfers en/of gegevens kunnen geen rechten worden ontleend.

5.2.3 Baseline Klanttevredenheid

- De leveranciersprestatie is een kritische succesfactor. Dit zal ook worden gereflecteerd in de af te sluiten Raamovereenkomsten en Service Level Agreements.
- Een essentieel onderdeel van het ketensucces is de mate waarin de afnemers en deelnemers tevreden zijn over de geleverde diensten. Het streven is dat de klant nauwkeurig bediend wordt conform de afgesproken dienstverleningsniveau.
- Een indicatieve verloop van de klanttevredenheid wordt hieronder geïllustreerd.
- Het realiseren van de klanttevredenheidsdoelstelling dient het volgende lineaire verloop te vertonen:

Periode	Minimale niveau tevredenheid
0 - 6 ^e maand	80%
7 ^e - 12 ^e maanden	85%
13 ^e - 18 ^e maand	90%
19 ^e - 24 ^e maand	95%