

Categorie	Onderdeel	KPI	Meetinstrument
openen en sluiten	Openen	Norm is 99% is op tijd aanwezig om te openen conform eis PvE 2.1.1	Toegangscontrole systeem.
	sluiten	Norm is 99% is op tijd aanwezig om te openen conform eis PvE 2.1.1	Toegangscontrole systeem.
	Werkzaamheden	De werkzaamheden worden beoordeeld conform de gestelde eisen in het PvE 2.1	Cijfer van adviseur FZ
Alarmopvolging	Responsetijden	Alarmmeldingen die binnen 0-15 minuten te laat zijn (te laat tov het totaal aantal meldingen in een maand van de locatie) ligt de Norm op 95%. Bij alarmmeldingen die >15 min te laat zijn ligt de norm op 97% en zal opdrachtnemer toerekenbaar tekort schieten en volgt het escalatiebeleid.	% te laat tov totaal aantal meldingen in 1 maand van alle meldingen van alle locaties.
	werkzaamheden	De werkzaamheden worden beoordeeld op de kwaliteit dienstverlening conform gestelde eisen in het PvE 2.2.	Cijfer van adviseur FZ en cijfer klant
Organisatie	volledigheid documenten	Aanwezigheid en volledigheid van alle vereiste documenten conform het PvE.	Cijfer van adviseur FZ & Cijfer Contractmanager
	facturatie	Adequatie en correcte uitvoering van de facturatie conform gestelde eisen in PvE 3.6	Cijfer van adviseur FZ & Cijfer Contractmanager
Dienstverlening	Waarneming receptie invulling	Toezicht en receptie-invulling wordt opgevolgd conform eis PvE 2.3.	Check dagelijks te ontvangen digitaal dienstrapport.Input halen uit reguliere overleggen Klant/FZ adviseurs
	Flexibiliteit	Flexibiliteit wordt opgevolgd conform afspraak PvE 3.7 Adhoc wijzigingen die die geen impact hebben op de personele formatieplaatsen binnen de GRD dienen binnen 2 dagen bevestigd te worden en binnen maximaal 5 werkdagen uitgevoerd te zijn. Norm is minimaal 95% op tijd bevestigd.	bevestiging van de wijziging en afmelden van de melding mbt wijziging
	Personeel	Het personeel word beoordeeld conform de gestelde eisen in het PvE 3.1	Cijfer van adviseur FZ en cijfer klant
Communicatie	Communicatiematrix	Overleg en communicatie conform gestelde eisen PvE 3.3	Cijfer Contractmanager en FZ adviseur
	Managementrapportage	Inhoud en tijdig aanleveren conform gestelde eisen in het PvE 4.4	Cijfer Contractmanager en FZ adviseur