



Bijlage 9 Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderdeel van de Raamovereenkomst zijn de Kritieke Prestatie Indicatoren (hierna KPI's). De KPI's vormen een middel op basis waarvan de inspanningsverplichtingen van Opdrachtnemer zo objectief mogelijk kunnen worden gemeten. De KPI's zijn opgebouwd uit diverse onderliggende prestatie-eisen. De KPI's zijn kwantitatief en worden gemeten of vormen een doelstelling die gerealiseerd dient te worden.

Na gunning wordt de Inhoud van dit document als bijlage van de tijdens de implementatieperiode Raamovereenkomst definitief vastgesteld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt de uitvoering van de dienstverlening tijdens het periodiek overleg, zoals is beschreven in bijlage 3, Eisenlijst. De KPI's worden beoordeeld op basis van de inhoud van de managementrapportages die per kwartaal worden aangeleverd. Op grond van de periodieke beoordeling van de KPI's kan onder meer tot de volgende maatregelen worden besloten:

- Uitvoering van extra inspanningsverplichtingen
- Voorstellen tot contractaanpassingen
- Aanpassing frequentie periodieke overleggen

Normen en meetfrequenties

Voor de vastgestelde KPI's gelden de volgende bepalingen in het geval van een score onder de norm:

- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de normering te voldoen (conform het format welke als bijlage is toegevoegd).
- Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Raamovereenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld.
- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in.
- Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Raamovereenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is.
- Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Raamovereenkomst wanneer Opdrachtnemer in verzuim is. Ontbinding van de Raamovereenkomst vindt plaats met inachtneming van een termijn van zes (6) maanden.

Uitwerking Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderstaand worden de KPI's beschreven. Indien Hogeschool Rotterdam de gemaakte afspraken niet nakomt, waardoor het behalen van een of meerdere KPI's niet haalbaar is voor Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer dit direct kenbaar te maken in een overleg of per mail aan de Contractmanager van Hogeschool Rotterdam. Dienstverlener dient beargumenteerd aan te geven dat niet meer aan een gestelde KPI kan worden voldaan en wat nodig is om dit te herstellen.

De volgende KPI's worden vastgesteld:

1. Leveringsbetrouwbaarheid
2. Kwaliteit

3. Communicatie & Rapportage
4. Prijs & Facturatie
5. Contractuele voorwaarden
6. Duurzaamheid

KPI 1: Leveringsbetrouwbaarheid		
KPI	Beoordelen op	Doel
Tijdige dienstverlening	Levering conform gestelde eisen en overeengekomen offertes.	100% van de dienstverlening wordt binnen de geëiste termijn geleverd. Dit wordt per kwartaal gemeten.
Juistheid dienstverlening	Levering conform gestelde eisen en overeengekomen offertes.	100% van de dienstverlening is inhoudelijk juist. Dit wordt gemeten per kwartaal.

KPI 2: Kwaliteit		
KPI	Beoordelen op	Doel
Offertes	Levering conform gestelde eisen	100% van de offertes dient inhoudelijk conform de afgesproken voorwaarden te zijn aangeleverd.
Klachten	De respons- en oplostijd ten aanzien van klachten wordt niet overschreden.	Per kwartaal dient 98% van het totaal aantal klachten te zijn opgelost conform eis 18 uit de Eisenlijst (Bijlage 3).
Leiderschapsprogramma	Volledigheid, actualiteit, trainers en onderwijskundigheid	Het leiderschapsprogramma sluit gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst t.a.v. deze kwalitatieve aspecten te allen tijde aan op de behoefte van Hogeschool Rotterdam.
Klanttevredenheid	Tevredenheid interne opdrachtgevers over geleverde dienstverlening	95% van de interne HR opdrachtgevers is tevreden over de dienstverlening. Dit wordt gemeten door middel van een korte tevredenheid enquête onder de interne opdrachtgevers over de door Opdrachtnemer beïnvloedbare aspecten van de dienstverlening*. Bij een respons van minimaal 30% is de uitkomst valide. Uitvoering per jaar of opdracht.

KPI 3: Communicatie en rapportage		
KPI	Beoordelen op	Doel
Tijdige aanlevering rapportages	Levering conform gestelde eisen.	100% van de rapportages dient binnen de afgesproken normtijd te zijn aangeleverd.

Vastlegging overleggen	Vastlegging en planning conform gestelde eisen.	Planning, opstellen en toezending van de overlegagenda door Opdrachtnemer wordt in 98% van de gevallen uiterlijk 5 werkdagen voor het overleg aangeleverd. Het gespreksverslag wordt binnen 5 dagen na het overleg aangeleverd.
Samenwerking	Wijze van samenwerken.	Opdrachtgever en opdrachtnemer zetten zich beide 100% in om een goede samenwerking te waarborgen. Dit wordt per kwartaal geëvalueerd, waarbij verbeterpunten van beide kanten worden besproken en vastgelegd. Onderwerpen voor de evaluatie zijn: - Aantal en kwaliteit contactmomenten - Responsetijd accountmanager - Tijdig oppakken van signalen - Verbeterpunten - Positieve punten

KPI 4: Prijs en facturatie

KPI	Beoordelen op	Doel
Facturatie	Levering conform gestelde eisen.	95% van het totaal aantal facturen per kwartaal dient conform de gestelde eisen te zijn aangeleverd.
Borging verifieerbare prijsstelling	De gefactureerde prijzen komen overeen met de inkoopprijs plus het vastgestelde opslagpercentage.	100% van de door Opdrachtgever genomen steekproef komt overeen met de afgesproken prijsstelling.

KPI 5: Contractuele voorwaarden

KPI	Beoordelen op	Doel
Contractuele voorwaarden	Aangeleverd verbeterplan conform voorgesteld format.	Bij het niet voldoen aan een of meer van de afgesproken contractuele voorwaarden, wordt een verbeterplan conform het format in de bijlage van de overeenkomst ingediend. Daarna gelden de bepalingen zoals beschreven onder het onderwerp "Normen en meetfrequenties" in dit document.

KPI 6: Diversiteit en inclusie**		
KPI	Beoordelen op	Doel
Bijdragen aan diversiteit en inclusie	Wijze waarop Opdrachtnemer bijdraagt aan de onderwerpen diversiteit en inclusie.	Opdrachtnemer rapporteert de bijdrage aan diversiteit en inclusie zoals dit in de Inschrijving (wens 2) is aangegeven.

**De beïnvloedbare aspecten van de dienstverlening worden tijdens de implementatieperiode van de Raamovereenkomst gezamenlijk vastgesteld.*

***KPI wordt aangepast aan de hand van de door Opdrachtnemer geleverde wens 2 in de inschrijving.*