KPI-model - perceel 1

Europese openbare aanbesteding re-integratie na ontslag

Datum: 24 november 2020

Nr	Doelstelling	Kritische Succes Factor (KSF) *Wat?*	Kritische Prestatie Indicator (KPI) *Hoe?*	Indicator	Score	Norm	Bron van KPI/normering	Meetinstrument	Meetfrequentie	Weging	Score na weging
1	Een zo hoog mogelijk succesratio van succesvolle plaatsingen	Resultaatgerichtheid	Succesvolle plaatsingen zowel binnen als buiten PO	Het aantal kandidaten met een betaalde baan (binnen/buiten PO).	*% aantal kandidaten met een betaalde baan (binnen PO/buiten PO)*	100%	Programma van Eisen, bijlage 9a	Uitkeringsgegevens die Opdrachtgever maandelijks aangeleverd krijgt vanuit uitkerende instanties	Elk kwartaal	60%	*Bij 100% score: 6 punten. Puntenverdeling naar rato score.*
2	Een hoge klanttevredenheid van kandidaten over de effectiviteit van de re-integratiebegeleiding.	Klanttevredenheid	Klanttevredenheid kandidaten over RIB	De mate van tevredenheid van de kandidaat over de effectiviteit van de re-integratiebegeleiding.	*Cijfer*	7,0 (op een schaal van 1 tot 10 waarbij 10 het hoogst haalbare is)	Programma van Eisen, bijlage 9a	Klanttevredenheids-onderzoek (KTO)	Elk jaar	10%	*Bij 7,0 of hoger: 1 punt. Indien lager: 0 punten.*
3	Een hoge klanttevredenheid van Participatiefonds over de samenwerking met de RIB partner.	Klanttevredenheid	Klanttevredenheid casemanager	De mate van tevredenheid van de casemanager over de samenwerking, kundigheid en houding van de RIB partner. *De te beoordelen elementen worden verder afgestemd met de partner tijdens de implementatiefase.*	*Gemiddelde onvoldoende, voldoende, goed of uitstekend*	Minimaal een gemiddelde goed (op een schaal van onvoldoende, voldoende, goed en uitstekend)	Programma van Eisen, bijlage 9a	Vragenlijst / evaluatieformulier	Elk kwartaal	15%	*Onvoldoende: 0 punten Voldoende: 0,5 punt Goed: 1 punt Uitstekend: 1,5 punt*
4	Een zo goed mogelijk verloop van het proces (doorlooptijden) zodat de re-integratiebegeleiding snel en effectief ingezet kan worden.	Proces	Procesperformance	De mate waarop de RIB partner voldoet aan de gestelde doorlooptijd van de intakefase.	*Wel/niet behaald*	Binnen 15 werkdagen	Programma van Eisen: hoofdstuk 2, eis R3. .	CRM-systeem Pf	Elk kwartaal	15%	*< 85%: 0 punt 85-99%: 0,5 punt 100%: 1,5 punt*
									Totaalscore	100%	*Maximale score: 10 punten*