

KPI-model - perceel 2

Europese openbare aanbesteding Stille Reserve

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 binnen het PO	Het aantal kandidaten met een betaalde baan binnen het PO	% aantal kandidaten met een betaalde baan binnen het PO	100%	Programma van Eisen, bijlage 9b	Uitkeringsgegevens die Opdrachtgever maandelijks aangeleverd krijgt vanuit uitkerende instanties	Elk kwartaal	40%	Bij 100% score: 4 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 9b	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 afgeslencd 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 9b	Vragenlijst / evaluatieformulier	Elk kwartaal	20%	Onvoldoende: 0 punten Voldoende: 0,5 punt Goed: 1,5 punt Uitstekend: 2 punten
4	Het streven naar en borgen van de gezamenlijke doelstelling(en) in het kader van de partnership.	Partnership	Gezamenlijke doelstelling(en)	Deze KPI is een ontwikkel-KPI en kan dus elk jaar doorontwikkelt worden of nieuwe doelstelling geformuleerd worden.	Wel/niet behaald	Wel/niet behaald	Gesprek Opdrachtnemer d.d. nader te bepalen	360 graden evaluatieformulier	Elk jaar	30%	Bij 100% score: 3 punten. Puntenverdeling naar rato score.
5	N.t.b.	Input Opdrachtnemer	N.t.b.	N.t.b.		N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	0%	nvt
6	N.t.b.	Input Opdrachtnemer	N.t.b.	N.t.b.		N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	N.t.b.	0%	nvt
Totaalscore										100%	Maximale score: 10 punten