

Bijlage KPI's

Om de samenwerking en kwaliteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen, wordt er gebruik gemaakt van KPI's. Voor deze Opdracht zijn onderstaande opgesteld, met als doel grip te houden op de dienstverlening binnen de Gemeente.

Opdrachtnemer biedt de Opdrachtgever de mogelijkheid om de KPI's naar gelang de wensen uit te kunnen splitsen naar afdelingen en organisatieonderdelen. Indien nodig kan er extra informatie aan toe worden gevoegd, bijvoorbeeld startdatum, einddatum, contracturen, etc.

KPI 1 Prestatie van de Opdrachtnemer

De prestatie van de Opdrachtnemer wat vanuit drie invalshoeken gemeten: vanuit de Uitzendkrachten, inhurende managers en de contractmanager. Om de prestatie van de Opdrachtnemer te meten, worden minimaal de volgende aspecten meegenomen:

Beoordeling door Uitzendkrachten:

- Communicatie door de Opdrachtnemer naar Uitzendkrachten;
- Verzuimbegeleiding door Opdrachtnemer;
- Wijze en gebruiksvriendelijkheid van systemen, uren invoeren.

Beoordeling door inhurende managers

- Ontzorgen, ondersteuning en uitvoering van de instroom en uitstroom;
- Wijze en gebruiksvriendelijkheid van systemen en uren accordering
- Mate van ontzorgen in en gebruiksvriendelijkheid
- Correcte en tijdige facturatie.

Beoordeling door contractmanager

- Relatiebeheer van de contactpersoon
- Communicatie, hoe is onderlinge afstemming
- Informatie door Opdrachtnemer wettelijke wijzigingen e.d. adequaat, tijdig en volledig

Wijze van beoordelen

KPI 1 wordt twee keer per jaar door de Opdrachtnemer gemeten middels een klanttevredenheidsonderzoek, waarbij de communicatiestrategie in overleg met Opdrachtgever wordt bepaald. Voor deze KPI wordt een vijfpuntsschaal gehanteerd: 1-5 waarbij 5 uitstekend is en 1 slecht.

KPI 2 ter beoordeling van de kwaliteit van de dienstverlening

De kwaliteit van de dienstverlening door Opdrachtnemer wordt per kwartaal gemeten en tijdens de kwartaaloverleggen besproken. Onderwerpen en normen die hierin minimaal worden meegenomen zijn:

- **Invullingsgraad Aanvragen:**
 - Perceel 1: 95%
 - Perceel 2: 100%
 - Perceel 3: 100%
 - Perceel 4: 90%

- **Definitieve uitval gedurende de Opdracht: ongewenst en vroegtijdig verloop (<3%)**
 - Perceel 1: Binnen 3 maanden na startdatum van de Aanvraag
 - Perceel 2: Binnen 4 maanden na startdatum van de Aanvraag
 - Perceel 3: Binnen 3 maanden na startdatum van de Aanvraag
 - Perceel 4: Binnen 6 maanden na startdatum van de Aanvraag

- Correcte en tijdige facturering (99%) wordt gemeten aan de hand van het aantal creditnota's die worden ingediend

- Afhandeling vragen, klachten, opmerkingen ≤ 2 werkdagen (90%)
Een melding is niet automatisch een klacht. Een melding is een klacht indien de contractmanager dit aangeeft. Indien er een klacht is, gaan de contractmanager en de 'tactisch contactpersoon' van de Opdrachtnemer met elkaar in overleg om de klacht te bespreken. Er wordt een plan van aanpak opgesteld met concrete afspraken en deadlines. Hiervoor wordt een klachtenformulier gehanteerd.

De operationeel contactpersoon en de Contractmanager van de Gemeente bepalen of de Opdrachtnemer de gemaakte afspraken na komt. Indien de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, wordt er in overleg met de betrokken partijen een plan van aanpak tot verbetering opgesteld. Indien er niet wordt voldaan aan het plan en de Opdrachtnemer structureel in gebreke blijft, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om de Overeenkomst te ontbinden.