

Bijlage O - KPI-model

Overkoepelend							
Nr	Kritische Succes Factor (KSF) <i>Wat?</i>	Kritische Prestatie Indicator (KPI) <i>Hoe?</i>	Indicator	Norm	Bron van KPI	Meetinstrument	Meetfrequentie
1	Operational excellence	Beleving	De mate van tevredenheid van de klant (gebruiker) over de afgesproken elementen van de dienstverlening.	Rapportcijfer 8	Werkomschrijving	Klanttevredenheidsonderzoek	Jaarlijks
		Technische kwaliteit	De mate waarin de wettelijke keuringen en verplichtingen tijdig te zijn uitgevoerd.	Voldoet 100%	Werkomschrijving	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Technische kwaliteit	De mate waarin het preventief onderhoud conform de jaarplanning tijdig is uitgevoerd.	Voldoet 90%	Werkomschrijving	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Technische kwaliteit	De mate waarin storingen binnen de maximale respons- en afhandelings tijd zijn afgehandeld.	Voldoet 90%	Werkomschrijving	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Technische kwaliteit	De mate waarin registratie en verwerking van het preventief en correctief onderhoud in het systeem Building Documents Register (BDR) tijdig en volledig is uitgevoerd.	Voldoet 95%	Werkomschrijving	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
2	Kwaliteitsimpuls	Optimalisaties/verbetering	Het aantal succesvol geïmplementeerde verbetervoorstellen (of optimalisaties) door Opdrachtnemer met als doel het continu verbeteren van de dienstverlening	2 aantal succesvolle geïmplementeerde verbetervoorstellen	Werkomschrijving	Periodiek overleg (op tactisch niveau)	Jaarlijks
3	Resultaatgerichte samenwerking	Samenwerking tussen CBR en Opdrachtnemer	De mate van constructieve communicatie en prettige samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De te beoordelen aspecten worden tijdens de implementatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld	Voor beide partijen dient dit als prettig ervaren te worden.	Werkomschrijving	360 graden feedback	Jaarlijks
4	Duurzaamheid	Op basis van gunningscriteria beschreven door Inschrijver (6.7.3)	Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase	Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase	Beschrijvend document en Inschrijving	Tactische managementrapportage en Jaarrapportage	Jaarlijks