

Bijlage B-4 Kritische Prestatie Indicatoren ten behoeve van Concept SLA

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)					
1. Kwaliteit	Beschrijving	KPI/ PI	Target		
Reactie aanvragen	Opdrachtnemer neemt binnen 2 uur contact op met de Inhurende manager van Opdrachtgever als een aanvraag is ontvangen.	KPI	98%	Aantal aanvragen vanuit Opdrachtgever	Aantal aanvragen waarover binnen 2 uur reactie wordt gegeven door de Opdrachtnemer.
Reactie tijd Cv's	Opdrachtnemer legt binnen de gewenste doorlooptijd* afhankelijk van (Waakvlam, Huidig of Pandemie) een representatief aantal geschikte Cv's* voor aan de Inhurende manager van Opdrachtgever.	KPI	98%	# of Cv's van Opdrachtnemer	# geschikte Cv's worden binnen de gewenste doorlooptijd (Afhankelijk van Waakvlam, Huidig of Pandemie) door de Opdrachtnemer ingediend
Contract management	Percentage contracten die binnen 3 werkdagen na goedkeuring door Opdrachtgever in alle opzichten correct zijn ingevoerd	KPI	98%	# contracten bij Opdrachtgever	# contracten die in alle opzichten correct zijn binnen 3 werkdagen
Compliance	Percentage kandidaten (ZZP) dat voor aanvang van de opdracht een DBA-scan en -screening heeft ondergaan en waarvan het dossier volledig is.	KPI	100%	# kandidaten goedgekeurd voor inzet bij Opdrachtgever.	# kandidaten die een DBA-scan en -screening hebben ondergaan vóór de aanvang van de opdracht inclusief volledige dossier
Correctheid facturen	Percentage (foutloze) facturen die binnen 30 dagen zijn verzonden.	KPI	98%	# facturen	# correcte facturen
Correcte facturen ZZP'ers	Percentage facturen betaald binnen 5 werkdagen na betalingen door Opdrachtgever (betalen wanneer betaald)	KPI	100%	# facturen betaald door Opdrachtgever	# facturen betaald aan ZZP'ers binnen 5 werkdagen na ontvangst betaling door Opdrachtgever
Tijdigheid facturatie	Percentage ontvangen facturen binnen 5 werkdagen door Opdrachtgever	KPI	98%	# ontvangen facturen binnen 5 werkdagen	# facturen ontvangen

Matching % first time right	% facturen welke direct door contract/prestatie kunnen worden goedgekeurd	KPI	100%	# facturen waarvan alle aspecten juist zijn aangeleverd en verwerkt in de factuur	# facturen die juist zijn aangeleverd en verwerkt
Kwaliteit Externe medewerkers beneden verwachting	Percentage Externe medewerkers van/via Opdrachtnemer met een beoordeling "Onvoldoende" of "Voor verbetering vatbaar"	PI	<5%	# Externe medewerkers werkzaam bij Opdrachtgever	# Externe medewerkers van/via de contractant met een beoordeling van "Onvoldoende" of "Voor verbetering vatbaar"
2. Kosten	Beschrijving	KPI/ PI	Target		
Prijsconformiteit	Naleving van de Richtlijntarieven	KPI	100%	# Externe medewerkers werkzaam bij Opdrachtgever	# Externe medewerkers werkzaam bij Opdrachtgever die binnen de Richtlijntarieven vallen
Hoogte van tarief	Hoogte van het tarief in relatie tot de ingehuurde functie en schaal	KPI	<110%	Gemiddelde Richtlijntarieven	Richtlijntarief (gemiddelde van alle inzetten in gelijke functie en schaal)
3. Levering	Beschrijving	KPI/ PI	Target		
Ingetrokken aanbiedingen	Aanbiedingen die tijdens het proces worden ingetrokken	KPI	<3%	# aanbiedingen	# teruggetrokken aanbiedingen
Voorzieningsgraad	Aanbod van kandidaten op verzoek van Opdrachtgever (minimaal 3 potentiële kandidaten.)	KPI	>98%	# Aanvragen van Opdrachtgever	# aangeboden kandidaten
Vroegtijdig vertrek kandidaat	Kandidaten die de opdracht voortijdig beëindigen op eigen initiatief dan wel op verzoek van de Opdrachtnemer of diens Toeleverancier	KPI	<3%	# ingezette Externe medewerkers	# Externe medewerkers die de opdracht vroegtijdig beëindigen
Ongewenste beëindigingen	Door Opdrachtnemer of diens Toeleveranciers geïnitieerde opzeggingen van Externe medewerkers binnen 1, 3 of 6 maanden	PI	<2%	# Externe medewerkers werkzaam bij Opdrachtgever	# Externe medewerkers werkzaam bij Opdrachtgever die vertrekken binnen 1, 3 of 6 maanden op eigen initiatief dan wel op verzoek van Opdrachtnemer of diens Toeleveranciers

4. (Klant) tevredenheid	Beschrijving	KPI/ PI	Target		
Prestaties van de Opdrachtnemer/tevredenheid van de klant	Totale score van de Opdrachtnemer door Opdrachtgever, inclusief proactiviteit, partner zijn bij het kiezen van de optimale contractvorm, verbetering van het partnerschap, toegevoegde waarde.	KPI	≥ 8 (Cijfer tussen de 1-10)	Totale gemiddelde score van het klanttevredenheidsonderzoek	
Management rapportages genereren door Opdrachtgever	Opdrachtnemer levert een VMS waarmee op elk gewenst moment ten minste managementrapportages gegenereerd kunnen worden door de contactpersoon van Opdrachtgever.	KPI	100%	Management rapportages moeten op elk gewenst moment gegenereerd kunnen worden door Opdrachtgever	
Prestaties van Opdrachtnemer/ Tevredenheid van Externe medewerkers (en Toeleveranciers)	Totale score van Opdrachtnemer door Externe medewerker en Toeleveranciers	KPI	≥ 8 (Cijfer tussen de 1-10)	Totale gemiddelde score van de tevredenheidsenquête	
* 1. Waakvlam: 5 tot 10 werkdagen, 2. Huidig 3 tot 14 werkdagen of 3. Pandemie 1 tot 3 werkdagen Dit wordt in onderling overleg bepaald.					
* Cv's die het niveau van deskundigheid, ervaring, softskills en gevraagde vakvolwassenheid weergeven.					