

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	Programma van Eisen	Klanttevredenheidsonderzoek	Jaarlijks
		Leveringsbetrouwbaarheid	De mate waarin de beveiligingsdienstverlening conform aanvraag wordt geleverd.	Voldoet 95%	Programma van Eisen	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Leveringsbetrouwbaarheid	De mate waarin meldingen bij alarmopvolging binnen de maximale responstijden zijn afgehandeld.	Voldoet 95%	Programma van Eisen	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	Programma van Eisen	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 <u>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</u> vastgesteld	Voor beide partijen dient dit als prettig ervaren te worden.	Beschrijvend document	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