

Bijlage P - KPI-model

Overkoepelend							
Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase				Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase			
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 de tevredenheid van de klant (gebruiker) over de afgesproken elementen van de dienstverlening rondom het kastenconcept.	Rapportcijfer 8	Programma van Eisen	Klanttevredenheidsonderzoek	Per jaar
		Leveringsbetrouwbaarheid	De mate waarin de producten op tijd en conform aanvraag worden geleverd.	Voldoet 98%	Programma van Eisen	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Technische kwaliteit	De mate waarin de technische kwaliteit van de Producten voldoet aan de gestelde eisen.	Voldoet 100%	Programma van Eisen	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
2	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.	Beschrijvend document	360 graden feedback	Jaarlijks
3	Duurzaamheid	Duurzame kantoorartikelen	Het percentage duurzame kantoorartikelen van het aangeboden basisassortiment dient gedurende de contractperiode jaarlijks met 5% te worden verhoogd.	Toename aandeel duurzame kantoorartikelen met 5% per jaar	Programma van Eisen	Jaarrapportage	Jaarlijks
		Social Retun - 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