

	Resultaatgebied	Nr.	KPIs Niveau 1	KPIs niveau 2	Eis(en)	Norm (%)	Kleurscore (%)	Meetmethode	Frequentie	Consequentie
1	Kwaliteit van de dienstverlening/levering	1.1	Leveringsbetrouwbaarheid	Dienstverlening wordt conform aanvraag geleverd.	Bijlage 5: eis 1.2	99	99 - 100	meldingen/ controle	dagelijks	conform malussysteem
							95 - < 99			
							< 95			
		2.1	Kwaliteit personeel	Medewerker draagt de voorgeschreven kleding.	Bijlage 5: eis 2.1, 2.2	100	100	meldingen/ controle	dagelijks	conform malussysteem
							99 - < 100			
							< 99			
		2.2		Ingezet personeel voldoet aan de gestelde eisen.	Bijlage 5: eis 2.1 (exclusief eisen t.a.v. kleding), 2.3, 2.4 en 2.7 t/m 2.13	100	100	controle/ management- rapportage	variabel	conform malussysteem
							99 - < 100			
							< 99			
		2.3		Door de PBO aangebrachte kandidaten ronden het inwerktraject af.	Bijlage 5: eis 2.15	90	90 - 100	management- rapportage	3 x per jaar	bespreken tactisch overleg
							80 - < 90			
							< 80			
		3.1	Facturatie	Juiste tarieven en het aantal uren worden (proforma) gefactureerd.	Bijlage 5: eis 3.12	99	99 - 100	controle	iedere betaalperiode	conform contract
							95 - <99			
							< 95			
2	Managementinformatie	4.1	Management rapportage	Managementrapportage wordt conform eisen opgeleverd.	Bijlage 5: eis 4.12	100	100	management- rapportage	3 x per jaar	conform contract
							99 - < 100			
							< 99			
3	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	5.1	Social return	Minimaal 2,5% van de loonsom wordt ingezet voor de doelgroep Social Return on Investment 2.0.	Bijlage 5: eis 2.5, 2.6	100	100	management- rapportage	3 x per jaar	conform bonussysteem
							99 - < 100			
							< 99			
		6.1	Duurzaamheid Milieu	Wagenpark voldoet minimaal aan de Euro 6 norm.	Bijlage 5: eis 1.14	100	100	management- rapportage	3 x per jaar	bespreken tactisch overleg
							99 - < 100			
							< 99			