

Bijlage 13 KPI's Europese aanbesteding Beveiligingsdiensten t.b.v. DJI kenmerk: SSC DJI\INKEA\CV\2018-3							
	Resultaatgebied	Key Performance Indicator in te vullen in kwartaalrapportage	Meetmethode	Score	Score	Score	Consequentie 1
	Levering	Wens 1 Borging tijdig leveren voldoende Beveiligers die voldoen aan competenties					
		Eis 1- Alle aanvragen conform eisen ingevuld	Aantallen Aanvragen minus Aantallen No Bid <1	100%	99 % en lager	75 % en lager	sanctiebeleid
		Eis 32- Alle Alarmopvolging tijdig (melding niet betaald telt mee als sanctie in de meetmethode)	Aantal Alarmmeldingen-Minus aantal sancties	0 sancties	5 sancties	10 sancties	sanctiebeleid
	Kwaliteit	Eis 9- Aantal klachten	Aantal meldingen	< 1 per kwartaal	>1 per kwartaal	> 5 per kwartaal	verbeterplan
		Eis 46- Alle ingezette Beveiligers voldoen	Aantallen sancties (500 EUR) < 1	100%	99 % en lager	75 % en lager	sanctiebeleid
	Efficiency	Wens 3 Aanpassing aanvraag- t/m facturatieproces					
		Onderdeel 10 Eisen 75 t/m 82 - correcte facturen worden tijdig ingediend en betaalbaar gesteld door Opdrachtgever	Datum ontvangst factuur minus betaaldatum factuur is gemiddeld	≤ 30 dagen	>30 dagen	> 50 dagen	verbeterplan
	SROI	Eis 68- Maatwerk voor mensen conform plan van aanpak	Percentage totaal aantal arbeidsuren contract	5%	≤ 2,5%	≤ 1,25%	conform Eis 69
	Duurzaamheid Milieu	Eis 28- in te zetten wagenpark conform norm ondergrens Euro 5	Inzichtelijk soort & aantal voertuigen	100%	99 % en lager	75 % en lager	audit
	KPI- FLEX	Eis 14- Optioneel in gezamenlijk overleg te bepalen/bijstellen bestaande KPI	maximaal 1 x per jaar	in overleg			