

Bijlage M - 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	Leveringsbetrouwbaarheid	De mate waarin de ontwerp-/opmaakwerkzaamheden op tijd en conform aanvraag worden geleverd.	Voldoet 95%	Programma van Eisen / Nadere overeenkomst	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Leveringsbetrouwbaarheid	De mate waarin de producten op tijd en conform aanvraag worden geleverd en (indien van toepassing) geplaatst.	Voldoet 95%	Programma van Eisen / Nadere overeenkomst	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Technische kwaliteit	De mate waarin de plaatsing/montage van producten voldoet aan de kwaliteitseisen.	Voldoet 100%	Programma van Eisen / Nadere overeenkomst	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 <u>Opdrachtnemer en Opdrachtgever</u> vastgesteld	Voor beide partijen dient dit als prettig ervaren te worden.	Beschrijvend document	360 graden feedback	Jaarlijks
3	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