

Bijlage P - KPI-model

| Overkoepelend |                                              |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                    |                                                              |                                       |                                                  |                |
|---------------|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|
| Nr            | Kritische Succes Factor (KSF)<br><i>Wat?</i> | Kritische Prestatie Indicator (KPI)<br><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 producten op tijd conform aanvraag wordt geleverd.                                                                                                                                               | Voldoet 95%                                                  | 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                                 | Optimalisaties/verbetering                                               | Het aantal ingediende verbetervoorstellen (of optimalisaties) door Opdrachtnemer met als doel het continu verbeteren van de duurzaamheid                                                                           | 2 ingediende verbetervoorstellen                             | Programma van Eisen                   | Periodiek overleg (op tactisch niveau)           | Jaarlijks      |
|               |                                              | Social Retun - Op basis van gunningscriteria beschreven door Inschrijver | Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase                                                                                                                                                                | Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase          | Beschrijvend document en Inschrijving | Tactische managementrapportage en Jaarrapportage | Jaarlijks      |

**Malus – niet realiseren van de KPI m.b.t. Leveringsbetrouwbaarheid (volledige levering bestelling)**

- Ieder kwartaal 1 % van de kostprijs CBR kleding van die betreffende maand, oplopend bij iedere aaneensluitende kwartaal van under-performance KPI beschikbaarheid / levertermijn met 2% tot max 5% per Kwartaal – verrekening per kwartaal.

**Bonus – realisatie van KPI m.b.t. Leveringsbetrouwbaarheid**

- Ieder kwartaal 0,5% van de kostprijs CBR kleding van het betreffende kwartaal bij over-performance 50 % boven de gestelde norm (bijv. norm 95%, realisatie > 97,5 %) – verrekening per kalenderjaar o.b.v. voorstel / factuur t.b.v. waardering medewerkers dienstverlener.