

Bijlage - KPI-model

Overkoepelend							
Nr	Kritische Succes Factor (KSF) <i>Wat?</i>	Kritische Prestatie Indicator (KPI) <i>Hoe?</i>	Indicator	Norm	Bron van KPI	Meetinstrument	Meetfrequentie
1	Klanttevredenheid	Tevredenheid over dienstverlening Intermediair	<i>Tevredenheid over de uitgevoerde prestatie van de Opdrachtnemer is belangrijk voor het CBR. De tevredenheid over de Opdrachtnemer moet zo vaak mogelijk gelijk scoren aan of hoger dan een 7 (rapportcijfer) maar mag niet onder het in de beantwoording opgegeven percentage.</i>	<i>Minimaal 90 % scoort een 7 (rapportcijfer) of hoger</i>	Programma van Eisen	Klanttevredenheidsonderzoek	1x per jaar
		Tevredenheid over ingezette Externen	<i>Tevredenheid over de uitgevoerde prestatie van de door Opdrachtnemer ingezette Externen is belangrijk voor het CBR. De tevredenheid over de ingezette Externen van Opdrachtnemer moet zo vaak mogelijk gelijk scoren aan of hoger dan een 7 (rapportcijfer) maar mag niet onder het in de beantwoording opgegeven percentage.</i>	<i>Minimaal 90 % scoort een 7 (rapportcijfer) of hoger</i>	Programma van Eisen	Klanttevredenheidsonderzoek	2x per jaar
2	Leveringsbetrouwbaarheid	Aanbiedingsbetrouwbaarheid	<i>Opdrachtnemer moet zo vaak mogelijk, maar niet minder dan het in zijn beantwoording opgegeven percentage op de aanvragen een Kandidaat aanbieden die aan de in de aanvraag gestelde minimumeisen voldoet.</i>	<i>Minimaal 90 %</i>	Programma van Eisen	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Terugtrekkingspercentage	<i>Opdrachtnemer mag - na indiening CV's – niet meer dan het in zijn beantwoording opgegeven percentage voorgestelde Externen nog terugtrekken uit de Minicompetitie.</i>	<i>Maximaal 10%</i>	Programma van Eisen	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Uitvalspercentage	<i>Opdrachtnemer mag – tijdens de uitvoering van de Nadere Overeenkomst – niet meer dan het in zijn beantwoording opgegeven percentage uitval van medewerkers hebben. In dit percentage worden tenminste de gevallen meegenomen waarbij de uitval wordt veroorzaakt door aan Opdrachtnemer verwijtbare omstandigheden of het gevolg daarvan is, zoals (niet limitatief):</i> <i>• Andere opdracht;</i> <i>• Wanprestatie;</i> <i>• Integriteitsschending;</i> <i>• Onjuiste informatieverstrekking bij werving.</i>	<i>Maximaal 10%</i>	Programma van Eisen	Tactische managementrapportage	Per kwartaal

Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase

Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase