

Resultaatgebieden en KPI Model

Leverancier:	
Leverancier SAP-ID	
Leverancier Contract-ID	
Dienstcategorie:	
Leveranciersclassificatie:	
Spend per jaar:	
Eindverantwoordelijk overeenkomst:	
Contractmanager:	
Startdatum overeenkomst:	
Einddatum overeenkomst (excl. optie(ja)ren):	
Omschrijving:	

														SCORE			
Nr.	Resultaatgebied	Wegings-factor	Key Performance Indicator	Naam Prestatieindicator	Omschrijving Key Prestatie Indicator	Wegingsfactor	Meetmethode	Auditor	Rapportage	Aanleveren resultaten door:	Frequentie	Berekening	Norm	Q1	Q2	Q3	Q4
	Overeengekomen resultaatgebieden waarover gerapporteerd dient te worden	Verhouding % tussen resultaatgebieden	Naam Prestatie-indicator	Basis waarop gemeten wordt binnen het resultaatgebied	Detailomschrijving van "wat" er precies gemeten wordt	Verhouding % binnen het resultaatgebied	Detailomschrijving van "hoe" de prestatie-indicator wordt gemeten	Door "Wie" wordt de prestatie-indicator gemeten	Op welke wijze wordt het resultaat van de prestatie-indicator geregistreerd	Wie is er verantwoordelijk voor het aanleveren van de resultaten?	Hoe vaak wordt deze prestatie-indicator gemeten?	Omschrijving van de wijze waarop het resultaat van de prestatie-indicator berekend wordt	Minimale norm waar het resultaat van de prestatieindicator aan dient te voldoen	Score van de prestatie-indicator	Score van de prestatie-indicator	Score van de prestatie-indicator	Score van de prestatie-indicator
1.	Kwaliteit	70%	Klanttevredenheid (Goed Opdrachtnemerschap)	Hoe waarderen de hiring managers de dienstverlening van de leverancier	De tevredenheid onder een representatief aantal hiring managers over de aangeboden dienstverlening op het gebied van externe inhuur op de aspecten: <i>kwaliteit aanbiddingen (keuzevrijheid/keuzemogelijkheid), kwaliteit kandidaten (functioneren, prijs-fluctuatie/equal pay), waardering van de relatie (samenwerken, communicatie, klachten)</i>	40%	Op basis van een online enquête wordt een maal per jaar de tevredenheid onder een representatief aantal hiring managers gemeten	Inhuurdesk	Middels een rapportage in VMS Nétive (of Vendorlink)	Opdrachtgever	1x per jaar	De klanttevredenheid wordt gemeten over meerdere individuele aspecten en uitgedrukt in een score 1 t/m 10. De totaalscore is het gewogen gemiddelde resultaat van de beoordeling op de individuele aspecten.	Gelijk aan of hoger dan 7,0				
			Leverancierstevredenheid (Goed Opdrachtgeverschap)	Hoe waarderen de leveranciers haar klant ProRail	De tevredenheid onder de gecontracteerde leverancier op de aspecten: <i>kwaliteit inhoudelijke reactie in het inhuurproces door ProRail, toegankelijkheid, snelheid</i>	25%	Op basis van een online enquête wordt een maal per jaar de tevredenheid onder de gecontracteerde leveranciers gemeten	Inhuurdesk	Middels een rapportage in VMS Nétive (of Vendorlink)	Opdrachtgever	1x per jaar	De leverancierstevredenheid wordt gemeten over meerdere individuele aspecten en uitgedrukt in een score 1 t/m 10. De totaalscore is het gewogen gemiddelde resultaat van de beoordeling op de individuele aspecten.	Gelijk aan of hoger dan 7,0				
			Uitvoering van de dienstverlening	Voldoet de leverancier aan de eisen en wensen m.b.t. uitvoering van de dienstverlening	De mate waarin de leverancier voldoet op de aspecten: <i>responsetijd (< 5 werkdagen), % aanbiddingen (1-3 cv's per aanvraag) en % vervulde aanvragen</i>	35%	Middels contracttoetsing wordt één maal per kwartaal de mate waarin de leverancier aan de algemene uitgangspunten voldoet getoetst.	SPOC/ketenmanager	KPI-Rapportage	Opdrachtnemer	1x per kwartaal	Iedere wens/of eis wordt gewaardeerd met een vastgesteld aantal punten indien de leverancier aan de overeengekomen eisen of wensen voldoet.	95% van het totaal aantal punten dient te zijn behaald (<i>uitleg: uithangpunten vertegenwoordigen eenzelfde weging, de som gedeeld door drie is het %</i>)				
			Subtotaal			100%											
3.	Proces Compliance	30%	Overlegstructuur	Tijdig en inhoudelijk correct uitvoeren van de overeengekomen overlegstructuur	Opdrachtnemer voert de in de Werkafspraken overeengekomen overlegstructuur tijdig en inhoudelijk correct uit	50%	Tijdig en inhoudelijk correct (conform vastgestelde frequentie, agenda's e.d.) uitvoeren van de overeengekomen overlegstructuur zoals overeengekomen in de vigerende Werkafspraken	SPOC/ketenmanager	KPI-Rapportage	Opdrachtnemer	1x per kwartaal	Correcte uitvoering in termen van tijdigheid en inhoudelijk juistheid en volledigheid. Aantal tijdig en inhoudelijk juist uitgevoerde overleggen t.o.v. het aantal niet tijdig en inhoudelijk onjuist uitgevoerde overleggen	100%				
			Management-informatie	Tijdig en inhoudelijk correct aanleveren van managementinformatie	Opdrachtnemer levert tijdig en inhoudelijk correct de overeengekomen managementinformatie bij Opdrachtgever aan zoals overeengekomen in de vigerende raamovereenkomst en Werkafspraken	50%	Tijdig en inhoudelijk correct aanleveren van de overeengekomen management-informatie zoals overeengekomen in de vigerende raamovereenkomst en Werkafspraken	SPOC/ketenmanager	KPI-Rapportage	Opdrachtnemer	1x per kwartaal	Correcte uitvoering in termen van tijdigheid en inhoudelijk juist aangeleverde management-rapportages t.o.v. het aantal aan te leveren management-rapportages	100%				
			Subtotaal			100%											
Totaal		100%	Subtotaal			100%											