

### **KPI model**

### **Annex IV van de Raamovereenkomst**

### **Dienstverlening inhuurprogramma**

----

### **2024-31**

Ten behoeve van GVB

**Annex IV KPI Model**  
Dienstverlening inhuurprogramma

Versie: 1.0  
Datum: 28-10-2024

| KPI 1                          | Omschrijving                                      | Norm                                                                                                                                                                      | Meetmethode                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Rapportage                                                              | Frequentie<br>aanleveren<br>rapportage |
|--------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| <b>1. Leverbetrouwbaarheid</b> | % correct en<br>tijdig<br>uitgevoerde<br>Diensten | 95%. Deze norm is bereikt<br>binnen 12 maanden na<br>ingangsdatum van de<br>Raamovereenkomst en blijft<br>minimaal gelijk gedurende de<br>duur van de<br>Raamovereenkomst | <p>(Correct en tijdig uitgevoerde Diensten binnen een half jaar / totaal aantal opdrachten die uitgevoerd moesten worden binnen een half jaar) * 100</p> <p>Er wordt gemeten aan het einde van elk half jaar. Het eerste half jaar loopt per de ingangsdatum van de Raamovereenkomst + 6 maanden. Het tweede half jaar is daar direct opvolgend, etc.</p> <p>Een Dienst is correct uitgevoerd indien deze voldoet aan de gestelde eisen in het PVE. Een Dienst is tijdig uitgevoerd indien deze overeenkomt met de tijden genoemd in de het PVE, danwel schriftelijk aangegeven door Opdrachtgever.</p> | Management-<br>rapportage<br>(artikel 8 van de<br>Raamovereenko<br>mst) | 1x <u>per half jaar</u>                |

**Annex IV KPI Model**

Dienstverlening inhuurprogramma

| KPI 2                | Omschrijving                                                                                                          | Norm                                                                            | Meetmethode                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Rapportage                                                | Frequentie aanleveren rapportage |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 2. Klanttevredenheid | Klanttevredenheid van minimaal 95% (contractjaar 1)<br><br>Klanttevredenheid van minimaal 100% (vanaf contractjaar 2) | Deze norm is bereikt binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst. | Er wordt gemeten aan het einde van elk jaar. Het eerste jaar loopt per de ingangsdatum van de Raamovereenkomst + 12 maanden. Het tweede jaar is daar direct opvolgend, etc.<br><br>De wijze van het meten van de klanttevredenheid wordt vastgesteld na het ondertekenen van de Raamovereenkomst. | Management-rapportage (artikel 8 van de Raamovereenkomst) | 1x per jaar                      |

| KPI 3            | Omschrijving                                                                                              | Norm                                                                                                                                                                                                                                                                 | Meetmethode                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Rapportage                                                | Frequentie aanleveren rapportage |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 3. Social Return | Het creëren van extra werk(ervarings)-plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt. | 2% van de totale <del>loonsom</del> van de daadwerkelijke gefactureerde <del>waarde</del> <u>Opslag</u> per jaar. Deze norm is bereikt binnen 12 maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst en blijft minimaal gelijk gedurende de duur van de Raamovereenkomst | Gedurende het contractjaar wordt gemonitord wat de daadwerkelijk gefactureerde waarde per jaar zal zijn. 2% daarvan dient Opdrachtnemer te gebruiken voor het creëren van extra werk- (ervarings)plaatsen voor mensen met een grote(re) afstand tot de arbeidsmarkt.<br><br>Het eerste meetmoment is per ingangsdatum van de Raamovereenkomst + 6 maanden (het eerste kwartaal wordt gebruikt voor de inrichting van Social Return). Vervolgens is er ieder half jaar een meetmoment.<br><br>Zie ook artikel 9 van de Raamovereenkomst. | Management-rapportage (artikel 8 van de Raamovereenkomst) | 1x per half jaar                 |

Indien Opdrachtgever dat wenst, dient Opdrachtnemer met extra toelichting te komen over hoe het resultaat van een KPI tot stand is gekomen.