

Bijlage 9 - KPI's en maandelijkse rapportages

KPI's

Opdrachtgever hanteert een aantal Key Performance Indicators (KPI's) om de kwaliteit van de dienstverlening te toetsen. Deze KPI's richten zich op de snelheid van het bieden van de dienstverlening aan de inwoners, maar ook op de inhoudelijke en vormkwaliteit van de afhandeling.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het rapporteren op onderstaande KPI's op basis van beschikbare gegevens uit het telefoniesysteem en registratiesysteem en op basis van de monitoring en analyse van de gesprekken van de kernteammedewerkers

Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken op basis van redelijkheid en billijkheid en houden altijd het belang en het doel van de KPI's voor ogen: kwalitatief goede dienstverlening naar de inwoners.

Opdrachtnemer rapporteert maandelijks over het behalen de KPI's op basis van de normen en doelstellingen zoals hieronder weergegeven. Bij het niet halen van de KPI's heeft Opdrachtnemer een analyse uitgevoerd van de oorzaken en deelt deze met Opdrachtgever.

Opdrachtgever wil op deze basis met Opdrachtnemer werken aan een doorlopende kwaliteitsverbetering.

Kern Prestatie Indicator (KPI)	Norm
Aangenomen gesprekken	95%
Snelheid van beantwoorden	80% binnen 30 seconden
Gemiddelde wachttijd	<120 seconden
First time fix	Doelstelling: 50%
Kritieke fouten	Doelstelling: branchenorm is 2%
Niet kritieke fouten	Doelstelling: branchenorm is 5%

Maandelijkse rapportage

De maandelijkse rapportage vormt de input voor de gesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer per wachtrij mbt inzicht, monitoring en evaluatie van de (kwaliteit van de) dienstverlening en bestaat minimaal uit:

Algemeen
Beschikbaarheid totale dienstverlening
Personele invulling medewerkers afstand tot arbeidsmarkt zoals aangeven in gunningscriterium 1
Gesignaleerde trends en afwijkingen in aanbod, inhoud en afhandeling(-proces)
Voorstel(len) ter verbeteringen van de dienstverlening

Op basis van call detail records telefonie omgeving
Aantal aangeboden gesprekken
% aangenomen gesprekken
Aantal aangenomen gesprekken < 30 seconden
Gemiddelde wachttijd
Langste wachttijd
Aangenomen en beantwoorde gesprekken per uur van de dag (8:30-17:00)
Gemiddelde gespreksduur

Op basis van gespreksanalyse
Kritieke en niet kritieke fouten en verbeterplan

Op basis van registratie
Gesprekken - zelf afgerond (first time fix)
Gesprekken - doorverbonden
Gesprekken – belt zelf terug
Gesprekken – terugbelverzoek gemaakt
Gesprekken – intern gesprek (medewerker Waalwijk belt)
Gesprekken – verwijzing naar andere organisatie
Gesprekken – gesprek niet mogelijk (verbindingsprobleem)
Gesprekken – geen kennis
Gesprekken – overig
Gesprekken – afdeling WijZ • Wanneer er gebeld is (datum en tijd) • Voor wie er gebeld is (huntgroep of consulent waar de notitie naar toegestuurd is) • Wat er met het gesprek is gedaan (dus Terugbelverzoek, First Time Right etc.)

Op basis van technische meting
Belasting beschikbare kanalen