

Bijlage I - KPI's

- **KPI Aantal geformuleerde verbetervoorstellen (t.o.v. van de nadere uitvraag) per projectfase. Uiteraard mogen hiervoor geen meerkosten worden berekend.**
Doel: Op aanvraag worden er meerdere bruikbare voorstellen per fase aangeleverd.
Meetmethode: Houd een logboek bij van voorstellen per projectfase, inclusief beschrijving en status.
Aanlevering: Lever een rapport per projectfase waarin de voorstellen worden opgesomd, met evaluaties van hun bruikbaarheid.
- **KPI Klanttevredenheidsscore over de oplossingsgerichtheid.**
Doel: Gemiddeld een score van 8 of hoger (op een schaal van 1-10) in klanttevredenheidsonderzoeken.
Meetmethode: Voer klanttevredenheidsonderzoeken uit en verzamel scores.
Aanlevering: Een samenvattend rapport met gemiddelde scores en klantfeedback.

Communicatie

- **KPI Beschikbaarheid vervanger bij afwezigheid.**
Doel: 100% van de tijd beschikbaarheid van een vervanger in geval van afwezigheid van de projectmanager.
Meetmethode: Houd bij wanneer een vervanger is ingeschakeld en documenteer afwezigheden.
Aanlevering: Een overzichtsrapport van afwezigheden en de bijbehorende vervangers.
- **KPI Taalgebruik en -vaardigheid van documenten.**
Doel: 95% van de documenten zonder taalfouten, beoordeeld door een kwaliteitscontrole.
Meetmethode: Er wordt een logboek bijgehouden met eventuele afwijkingen.
- **KPI Gemiddelde tijd tot eerste reactie bij communicatie op werkdagen (telefoon en e-mail).**
Doel: Telefoonreactie binnen 24 uur; e-mailreactie binnen 48 uur.
Meetmethode: Er wordt een logboek bijgehouden met eventuele afwijkingen.

Kwaliteit van Tekeningen

- **KPI Compleetheit van stukken in de conceptfase.**
Doel: 90% van de conceptstukken zijn voor 90% in orde bij de eerste indiening.
Meetmethode: Voer kwaliteitscontroles uit bij eerste indieningen.
Aanlevering: Een rapport met de resultaten van kwaliteitscontroles en percentages.
- **KPI Percentage tekeningen dat tijdig en correct is ingediend.**
Doel: 95% van de tekeningen op tijd.
Meetmethode: Analyseer indieningsdata en evalueer tijdige indieningen.
Aanlevering: Een rapport met percentages van tijdige en correcte indieningen.
- **KPI Planning offerte, aanleveren stukken volgens planning. Wordt dit behaald?**
Doel: Zorgen dat alle benodigde stukken voor een offerte tijdig volgens de afgesproken planning worden aangeleverd.
Meetmethode: Meet het percentage van offertes waarbij de stukken volledig en op tijd

zijn aangeleverd volgens de planning.

Formule: $(\text{Aantal offertes met stukken op tijd} / \text{Totaal aantal offertes}) \times 100\%$.

Aanlevering:

Maandelijkse/ kwartaal rapportage waarin wordt aangegeven:

Aantal offertes in totaal.

Aantal offertes waarbij de planning is gehaald.

Percentage dat de planning heeft gehaald.

Inclusief eventuele afwijkingen en oorzaken.