

Kritieke Prestatie Indicatoren Gemeentelijk energieloket Almere, IA2024.08.04

Hieronder worden de KPI's weergegeven voor het beoordelen van de opdracht 'Gemeentelijk energieloket Almere'. Opdrachtgever kan de overeenkomst met de gegunde partij ontbinden als niet wordt voldaan aan de minimaal te behalen score.

De minimum te behalen score is als volgt berekend:

1.1	10 punten
1.2	5 punten
2.1	5 punten
2.2	10 punten
2.3	10 punten
3.1	5 punten
4.1	5 punten
Tot.	50 punten

Kritieke Prestatie Indicatoren			
Beoordeling KPI Gemeentelijk energieloket Almere		Beoordeling: per aspect	Score
1	Webpagina [energieloket]		
1.1	Bereikbaarheid online webpagina. Hoeveel dagen van het jaar is de pagina online?	10 punten: >99% bereikbaar 0 punten: <99% bereikbaar	
1.2	Aantal sessies op de webpagina	10 punten: >10.000 5 punten: 7.500-10.000 0 punten: <7.500	
2	Contactcentrum		
2.1	Bereikbaarheid van het contactcentrum (telefonisch en per mail) - Ma. t/m vr. 09-17:00	10 punten: conform afspraak + contactmogelijkheid buiten kantoor tijd 5 punten: conform afspraak 0 punten: niet conform afspraak	
2.2	Beantwoording vragen (e-mail) - Binnen drie werkdagen	10 punten: conform afspraak 0 punten: niet conform afspraak	
2.3	Percentage tevredenheid met geboden hulp (klanttevredenheid)	15 punten: >85% 10 punten: 70-85% 5 punten: <50-70% 0 punten: <50%	
3	Collectieve inkoopacties		
3.1	Tevredenheid deelnemers informatieavonden	10 punten: >75% 5 punten: >50% 0 punten: <50%	
4	Rapportages		
4.1	Kwartaalrapportages zijn helder en overzichtelijk; zijn volledig en bevatten alle onderwerpen zoals beschreven in het programma van eisen. De rapportages bieden weergave als stuurinformatie.	10 punten: Uitgebreidere analyse dan afgesproken 5 punten: conform afspraak 0 punten: niet conform afspraak	
	Totaal	Minimaal te behalen score:	50