

KPI's Inhuur sociaal domein t/m schaal 10

Prestatie-indicator	Criteria ter beoordeling	Norm	Meetperiode
Reactietijd	Binnen vier (4) werkdagen na telefonisch contact ten minste één cv van een geschikte kandidaat aanleveren die aantoonbaar voldoet aan alle gecommuniceerde functie-eisen.	$\geq 85\%$ van de aanvragen	Kwartaal
Aanbod CV's	CV's die aantoonbaar voldoen aan alle gecommuniceerde functie-eisen zoals besproken in de uitvraag.	100%	Kwartaal
Geslaagde plaatsing	Slagingspercentage van aanvraag tot daadwerkelijke start van werkzaamheden.	$\geq 85\%$	Kwartaal
Klanttevredenheid	Tevredenheid van opdrachtgever m.b.t. klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie, gemeten d.m.v. een rapportcijfer (1-10).	Gemiddelde score ≥ 7 , met max. 0,5 punt daling t.o.v. vorige periode.	Kwartaal
Doorlooptijd plaatsing	Tijd vanaf aanvraag tot startdatum van de geplaatste kandidaat.	Gemiddeld ≤ 30 dagen	Kwartaal
Uitvalpercentage	Percentage geplaatste kandidaten die binnen de proeftijd uitvallen.	$\leq 10\%$	Kwartaal

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie.

Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of dit voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer, in overleg met opdrachtgever, zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het voorgestelde plan wordt dat binnen de overeengekomen termijn uitgevoerd. Het niet komen tot een door opdrachtgever goedgekeurd plan dan wel het niet naleven van het goedgekeurde plan kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst.