

Bijlage 8 – KPI's

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

In onderstaand overzicht zijn de afgesproken KPI's weergegeven. SBB en Opdrachtnemer beoordelen op basis van deze indicatoren de leveranciersprestaties.

Wordt op één of meerder onderdelen onvoldoende gescoord, dan worden in gezamenlijk overleg aanvullende afspraken gemaakt om deze score te verbeteren. Binnen drie maanden na het maken van deze aanvullende afspraken moeten deze tot een merkbaar positief resultaat leiden, of sneller indien de urgentie vanuit de optiek van SBB hoog is. Wanneer deze verbeteringen uitblijven of achterblijven ten opzichte van de gemaakte afspraken, dan kan de overeenkomst beëindigd worden zoals is vastgelegd in diezelfde overeenkomst.

Op de volgende pagina wordt per kritische prestatie-indicator (KPI) het volgende vastgelegd:

- SLA: Verdeling van de KPI's;
- Beschrijving KPI & frequentie: wat wordt onder de KPI's verstaan en hoe vaak wordt er minimaal gemeten;
- Norm/doel: per criterium is een norm vastgesteld waaraan de Leverancier moet voldoen;
- Prestatievereisten: minimale prestatie per periode (zie frequentie);
- Eerste verantwoordelijke(n): Functionarissen die verantwoordelijk zijn voor de realisatie;
- Evaluatie en rapportage: hoe vaak en op welke manier over de KPI's moet worden gerapporteerd.

SLA	Beschrijving KPI & Frequentie	Norm/doel	Prestatie- vereisten	Eerste verantwoordelijke(n)	Evaluatie en rapportage
Communicatie	Strategisch overleg 1x per jaar	Evaluatie contract, lange termijn visie en doelstellingen, omzet en kostenontwikkeling, marktontwikkelingen, rapportages, SROI invulling, samenwerking algemeen en overige thema's.	100%	SBB: Hr manager, contractmanager, inkoper HR Leverancier: Accountmanager	Bespreken, afspraken maken, implementatie, uitwisseling van kennis en innovaties alsook de ontwikkeling binnen de eigen organisatie. Verslaglegging naar SBB binnen 7 werkdagen door Leverancier
	Tactisch overleg 1x per kwartaal	Contractafspraken, voortgang dienstverlening, knelpunten kwalitatief en financieel (correcte en volledige facturen conform overeenkomst), verbeterpunten, marktontwikkelingen en advies, kwaliteitsevaluatie, klachtenrapportage.	100%	SBB: Contractmanager Leverancier: Accountmanager	Bespreken, afspraken maken, voortgang. Verslaglegging naar SBB binnen 7 werkdagen door Leverancier
	Operationeel overleg per nadere opdracht 1x per maand of zoveel als nodig	Dagelijkse operationele zaken met betrekking tot de nadere opdracht, voortgang en aan einde van opdracht een evaluatie.	95%	SBB: Contactpersoon nadere Opdracht Leverancier: Contactpersoon nadere Opdracht	Verslaglegging binnen 7 werkdagen door Leverancier. Per opdracht te bepalen.
Rapportages	Verzending rapportages Op aanvraag	Tijdig versturen van overeengekomen rapportages volgens eis 4.6 van het PvE	100%	Leverancier	Registratie en rapportage van de nadere opdracht. Controle door Leverancier en SBB
	Kwalitatieve en kwantitatieve rapportages Minimaal 1x per jaar en op aanvraag	Voortgang van alle nadere opdrachten inclusief de tot dan gemaakte kosten. Wordt besproken in het strategische overleg.	100%	Leverancier	Registratie en rapportage van alle nadere opdrachten.