



Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Bijlage 13

Reisproducten

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI), Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND), Dienst Terugkeer & Vertrek (DT&V) en Internationale Organisatie voor Migratie (IOM)

Kenmerk : DJI-REISJUSTITIAB-23
Datum : 18-9-2024
Versienummer : 1.0

Voor de looptijd van de Raamovereenkomst gelden de volgende Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's):

KPI 1: Tijdigheid van levering mobiliteitsoplossing 1

Binnen drie maanden na de start van de Raamovereenkomst moet 100% van de leveringen binnen de afgesproken tijd plaatsvinden.

Rapportage:

1. Percentage tijdige leveringen: het percentage van de totale leveringen binnen de afgesproken tijd
2. Gemiddelde levertijd: de gemiddelde levertijd in werkdagen die het kost om de oplossing te leveren.
3. Aantal te late leveringen: het absolute aantal leveringen dat na de afgesproken levertijd is uitgevoerd.
4. Klachten: het aantal klachten over te late leveringen per maand

KPI 2: Tijdigheid en effectiviteit van reactivering bij verlies of diefstal

Binnen drie maanden na de start van de Raamovereenkomst moet 100% van de meldingen van verlies of diefstal van anonieme kaarten binnen 1 uur na melding tijdens openingstijden van de klantenservice, en binnen 1 uur na opening van de klantenservice indien melding is gedaan buiten openingstijden, leiden tot de-activering van de mobiliteitskaart.

Rapportage:

1. Percentage: het percentage van de meldingen dat binnen 1 uur na melding tijdens openingstijden van de klantenservice resulteert in de-activering.
2. Percentage buiten openingstijden: het percentage van de meldingen dat buiten openingstijden van de klantenservice is gedaan en binnen 1 uur na opening is gedeactiveerd.
3. Aantal incidenten: het absolute aantal incidenten waarbij reizen hebben plaatsgevonden na de meldingsdatum en de kosten voor rekening van opdrachtnemer zijn.
4. Percentage ongeautoriseerde reizen: het percentage van de meldingen waarbij ongeautoriseerde reizen plaatsvinden

KPI 3: Facturatie

Binnen drie maanden na de start van de Raamovereenkomst moet 98% van de facturen foutloos zijn.

Rapportage:

1. Nauwkeurigheidsperscentage: het percentage van de totale facturen dat foutloos is
2. Aantal fouten: het absolute aantal fouten per maand
3. Klachten: het aantal klachten over facturatie per maand