

Bijlage 4 - Kwaliteitscontrole

Gedurende de contractperiode beoordeelt Opdrachtgever de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van onderstaande kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Het doel hiervan is om de kwaliteit van dienstverlening te borgen en te verbeteren en zo actief te werken aan een duurzame relatie. Opdrachtgever evalueert tijdens een overleg de bevindingen met Opdrachtnemer.

KPI's aanbiederbetrouwbaarheid

1. CV's van kandidaten worden binnen zeven (7) werkdagen na een inhuuraanvraag aangeboden.
2. Een aangeboden kandidaat voldoet aan de gestelde (minimum)eisen van de opdracht en het functieprofiel.
3. Het tarief van een aangeboden kandidaat valt binnen de bandbreedte.
4. Een aangeboden kandidaat wordt niet teruggetrokken.

Norm De norm voor de bovengenoemde KPI's gezamenlijk is 75%.

Meetpunten De meting vindt plaats per jaar.

Verantwoordelijkheid monitoring 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 Raamovereenkomst 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 binnen twee weken een verbeterplan op. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Wanneer Partijen niet komen tot een goedgekeurd verbeterplan, Opdrachtnemer het goedgekeurde verbeterplan niet naleeft of Opdrachtnemer bij een volgende meting de KPI's wederom niet behaalt, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer formeel in gebrekestellen. Komt Opdrachtgever daarna haar verplichtingen nog steeds niet na, kan dit leiden tot ontbinding van de Raamovereenkomst.