

Bijlage L - KPI-model

Overkoepelend							
Nr	Kritische Succes Factor (KSF) <i>Wat?</i>	Kritische Prestatie Indicator (KPI) <i>Hoe?</i>	Indicator	Norm	Bron van KPI	Meetinstrument	Meetfrequentie
1	Operational excellence	Beleving	De mate van tevredenheid van de klant (gebruiker) over de afgesproken elementen van de dienstverlening.	Rapportcijfer 8	Programma van Eisen	Klanttevredenheidsonderzoek	Jaarlijks
		Leveringsbetrouwbaarheid	De mate waarin de beveiligingsdienstverlening conform aanvraag wordt ingevuld en geleverd.	Voldoet 100%	Programma van Eisen	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
		Leveringsbetrouwbaarheid	De mate waarin meldingen bij alarmopvolging binnen de maximale responstijden zijn afgehandeld.	Voldoet 100%	Programma van Eisen	Tactische managementrapportage	Per kwartaal
2	Kwaliteitsimpuls	Optimalisaties/verbetering	Het aantal succesvol geïmplementeerde verbetervoorstellen (of optimalisaties) door Opdrachtnemer met als doel het verbeteren van de dienstverlening	2 aantal succesvolle geïmplementeerde verbetervoorstellen	Programma van Eisen	Periodiek overleg (op tactisch niveau)	Jaarlijks
3	Resultaatgerichte samenwerking	Samenwerking tussen CBR en Opdrachtnemer	De mate van constructieve communicatie en prettige samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De te beoordelen aspecten worden tijdens de implementatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever vastgesteld	Voor beide partijen dient dit als prettig ervaren te worden.	Beschrijvend document	360 graden feedback	Jaarlijks
4	Duurzaamheid	Op basis van gunningscriteria beschreven door Inschrijver (6.7.5)	Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase	Nadere afstemming vindt plaats in implementatiefase	Beschrijvend document en Inschrijving	Tactische managementrapportage en Jaarrapportage	Jaarlijks