

Bijlage 2 - KPI overzicht Busvervoer

| Resultaatgebied | Omschrijving | Prestatie indicator(en) | Meetmethode | Rapportage | Aanleveren data door | Frequentie | Prestatie-norm | Gerealiseerde score |
|--------------------------------|---|---|---|--|--|--|---|---------------------|
| Afgesproken resultaatgebieden. | Detail invulling van het resultaatgebied. | Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied. | Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten? | Op welke wijze wordt geregistreerd? | Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"? | Hoever vaak gemeten? | Norm | Score |
| 1. Klanttevredenheid | 1. Mitigeren en voorkomen van klachten. | Jaarlijks zijn er maximaal 3 klachten die gemiddeld niet langer dan vijf werkdagen openstaan. | Leverancier houdt een klachtenlogboek bij. Daarbij telt Leverancier het aantal klachten over een periode van 12 maanden met telling van het aantal dagen dat elke klacht heeft opengestaan. | In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van de data met kwalitatieve toelichting/verklaring. | Leverancier | Per kwartaal rapporteren, per jaar gemeten. | <i>Max. 3 klachten Max. 5 dagen.</i> | |
| | 2. Bieden van zo hoog als mogelijke evaluatiescore van de dienstverlening | De gemiddelde tevredenheidsscore op een schaal van 1-10, waarbij 1 het slechts, en 10 het best is, scoort Leverancier minimaal een 8. | Opdrachtnemer inventariseert elk half jaar de dienstverlening bij Opdrachtgever en leerlingen. | In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van kwantitatieve score met kwalitatieve toelichting/verklaring. | Leverancier | Per half jaar rapporteren, gemiddeld van begin looptijd tot heden. | <i>Minimaal een score 8 op schaal van 1-10.</i> | |
| 2. Flexibiliteit | 3. Leerlingen vervoeren met een 95% stiptheid | 95% van de dienstverlening wordt volledig en tijdig binnen de afgesproken termijn verricht. | De stiptheid wordt op ritniveau bijgehouden en gerapporteerd. | In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van kwantitatieve score met kwalitatieve toelichting/verklaring. | Leverancier | Per kwartaal rapporteren, per jaar gemeten. | <i>Minimaal 95%.</i> | |
| | 4. Waarborgen van flexibele op- of afschaling. | Bij flexibele op- of afschaling wordt in 95% van de gevallen voldaan aan de behoefte van Opdrachtgever. | De op- en afschaling wordt op ritniveau bijgehouden en gerapporteerd. | In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van kwantitatieve score met kwalitatieve toelichting/verklaring. | Leverancier | Per kwartaal rapporteren, gemiddeld van begin looptijd tot heden. | <i>Minimaal 95%.</i> | |
| 3. Duurzaamheid | 5. Toename van de duurzame impact | Elk jaar neemt de duurzame impact met 5% toe, zowel binnen de overeenkomst als binnen haar bedrijfsvoering. | Opdrachtnemer houdt middels een managementrapportage de initiatieven en impact bij. | In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van kwantitatieve score met kwalitatieve toelichting/verklaring. | Leverancier | Per kwartaal rapporteren, per bestelling gemeten. | <i>Minimaal 5% per jaar.</i> | |