Inleiding
In deze bijlage zijn de onderwerpen opgenomen waarop Opdrachtgever de prestaties van Opdrachtnemer wil gaan meten. Het betreft nadrukkelijk een concept: de hieronder genoemde KPI-onderwerpen en de uitgewerkte KPI's geven richting aan de wijze waarop de prestaties worden beoordeeld, maar zijn nog niet definitief.

Na gunning worden de KPI-onderwerpen in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer omgezet naar definitieve KPI's. Daarbij worden per KPI de omschrijving, de norm, de meetmethode, de rapportage en de frequentie van rapportage vastgesteld. De bonus/malus regeling zoals opgenomen in deze bijlage staat vast en wordt bij het omzetten naar definitieve KPI's niet gewijzigd.

KPI-onderwerpen:

Nr.	KPI-onderwerp
1	Inzetbaarheid flexpool
2	Beschikbaarheid flexpool
3	Werving
4	Klanttevredenheid/medewerkertevredenheid
5	Correcte en tijdige facturatie

Ter illustratie zijn hieronder twee KPI's als concept uitgewerkt (KPI 1 en KPI 2). Deze uitwerkingen laten zien hoe een KPI na gunning definitief kan worden ingevuld, maar zijn nog niet definitief.

KPI 1	**Omschrijving**	**Norm**	**Meetmethode**	**Rapportage**	**Frequentie rapportage**
Beschikbaarheid	% tijdige invulling vacatures	95% van de ingevulde functies per kwartaal is op persoonsniveau bekend 14 dagen voor beoogde startdatum opleidingsklas. 72 uur voor aanvang opleidingsklas 100%.	Er wordt gemeten aan het einde van elk kwartaal. Het eerste kwartaal loopt per de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Het tweede kwartaal is daar direct opvolgend, etc.	Management rapportage	1 keer per kwartaal

KPI 2	Omschrijving	Norm	Meetmethode	Rapportage	Frequentie rapportage
Leverings-betrouwbaar-heid	% Uren ingevuld t.o.v. gevraagd	95%: Vergelijking tussen gevraagde inzeturen en daadwerkelijk geleverde uren.	Er wordt gemeten aan het einde van elk kwartaal. Het eerste half kwartaal loopt per de ingangsdatum van de Raamovereenkomst. Het tweede kwartaal is daar direct opvolgend, etc.	Management rapportage	1 keer per kwartaal

Toelichting beoordeling KPI's.
Indien Opdrachtnemer de norm van een KPI niet behaalt, dient Opdrachtnemer eerst binnen 10 werkdagen een verbeterplan in bij Opdrachtgever. Hierin licht Opdrachtnemer de oorzaak van het niet behalen van de norm toe en beschrijft Opdrachtnemer de maatregelen om de prestaties te verbeteren, inclusief een termijn waarbinnen deze worden uitgevoerd. Opdrachtgever beoordeelt het verbeterplan. Na goedkeuring door Opdrachtgever voert Opdrachtnemer het verbeterplan binnen de afgesproken termijn uit. Pas indien Opdrachtnemer het verbeterplan niet (tijdig) uitvoert, of de norm na uitvoering van het verbeterplan nog steeds niet behaalt, kan Opdrachtgever overgaan tot toepassing van de malusregeling zoals hieronder beschreven.

Voor de hieronder genoemde KPI geldt de volgende malusregeling:

Indien Opdrachtnemer de norm (gemiddeld) van de ondergenoemde KPI gemeten over elk jaar, te starten vanaf …, niet heeft behaald, dan is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een malus verschuldigd van maximaal 0,25 % van de jaaromzet exclusief BTW.

Malus staffel

Prestatie t.o.v. de norm	Malus
Tot 1% minder dan de norm	0,05%
Tot 2% minder dan de norm	0,10%
Tot 3% minder dan de norm	0,15%
Tot 4% minder dan de norm	0,20%
Tot 4% minder dan de norm	0,25%

Voor de hierboven genoemde KPI's geldt de volgende bonus/malus regeling:

Indien Opdrachtnemer de norm van de hieronder genoemde KPI gemeten over elk jaar, te starten vanaf …, minimaal heeft behaald, dan wel heeft overstegen, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een bonus verschuldigd van 0,25 % van de jaaromzet exclusief BTW.
Indien Opdrachtnemer de norm van de hieronder genoemde KPI's gemeten over elk jaar, te starten vanaf …, niet heeft behaald, dan is Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een malus verschuldigd van 0,25 % van de jaaromzet exclusief BTW.