

Onderdelen methodiek:	Toelichting:
1. KPI -dashboard	werkdokument waarin per tijdseenheid de prestaties worden bijgehouden en beoordeeld.
3. Verwijzing eis/contract/ gunningscriteria	indien van toepassing een verwijzing per KPI naar de betreffende eis/contractstuk en/of gunningscriteria.
4. KPI's	de meetbare indicator waar de leverancier aan moet voldoen.
5. KPI Verantwoordelijke	verantwoordelijke(n) voor de betreffende KPI.
6. Procedure/meetmethode	de wijze waarop de KPI wordt gemeten.
7. Frequentie	de frequentie wanneer de KPI wordt beoordeeld.
8. Foutdefinitie	definitie wanneer de KPI wordt gehaald en wanneer niet.
9. Verdeling van punten	puntentelling per KPI.
10. Beoordelingseenheden	de performance wordt beoordeeld op basis van de vastgestelde puntentelling.
11. Weging	wegingsfactor van de betreffende KPI
12. Planning	de periode waarin de betreffende KPI wordt beoordeeld.
13. Score	score per kwartaal en per jaar de eindscore

Uitgangspunten KPI	
Er wordt een weging toegepast in de KPI's, zodat het totale resultaat gemeten kan worden: x% moet behaald worden, indien niet behaald, dan verbetermaatregel per KPI die niet behaald is.	
Afwijking van 10 punten = acceptabel	verbetervoorstel (op alles waar de norm niet behaald is) binnen één maand na vaststelling van een score onder norm.
Afwijking > 10 punten	verbetervoorstel (op alles waar de norm niet behaald is) en escalatie naar strategisch overleg. Een score onder norm - drie maanden - na de eerste vaststelling van een onvoldoende score wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming de uitvoering van de Overeenkomst waarbij een ingebrekestelling kan worden opgelegd. Opdrachtnemer dient binnen één maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in. Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij opdrachtnemer direct in verzuim is. ProRail kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer opdrachtnemer in verzuim is.

#	KPI omschrijving	PVE verwijzing	Meetmethode	Score (verdeling)	Rapportage	Aanleveren data	Frequentie	Norm	Maatregel	Weging %	Beoordeling					Totaal oordeel
			Hoe wordt de data van de prestatie-indicator gemeten?	Score wordt bepaald door:	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de data?	Hoe vaak wordt er gemeten?	Wat is de minimale norm?	Welke maatregel geldt indien KPI niet wordt behaald.	op totaal aantal KPI's	T1	T2	T3	T4		Totaal oordeel naar weging
	1 Rapportages leveringen en dienstverlening het kwartaal worden tijdig en compleet aangeleverd. Tijdig : uiterlijk 10 dagen na afloop van het kwartaal Compleet : specificatie van alle geleverde artikelen in het kwartaal.	Eis 114	Aantal rapportages dat voldoet aan tijdig én compleet = X	voldoet = 10 punten Voldoet niet = 0 punten	Managementinformatie	Leverancier	4 x per jaar		75%	Onder de norm: Verbeterplan aanleveren	20					
	2 2 per jaar (op nader vast te stellen vaste datum in het jaar) wordt door leverancier een advies uitgebracht voor aanpassingen van kast assortiment en het catalogusassortiment. Het advies is voorzien van (cijfermatige) onderbouwing.	Eis 46 & 47	Advies is tijdig én compleet = X	voldoet = 10 punten Voldoet niet = 0 punten	Managementinformatie	Leverancier	2x per jaar		100%		20					
	3 Beschikbaarheid van kantoortartikelen. Leverancier heeft als doelstelling om beschikbaarheid van artikelen te garanderen. De KPI is het gemiddelde aantal unieke meldingen "artikel niet op voorraad" dat per kast gemeld per kwartaal.	Eis 71 & 132	Rapportage door facility desk ProRail. "artikel niet op voorraad" dat per kast gemeld per kwartaal.	0-0,99 meldingen gemiddeld per kast per kwartaal = 10 punten 1-2 Meldingen = 5 punten >2 meldingen is 0 punten Op basis van gemiddeld aantal meldingen per kast.	Melding "artikel niet voorradig" in FMIS ProRail	Facility Desk ProRail	1x per jaar		75%		30					
	Personeel van de opdrachtnemer voldoet aan eisen voor toegang tot Prorail gebouwen en beschikt over toegangspassen.	Eis 136	Aantal meldingen dat toegang is geweigerd.	voldoet = 10 punten Voldoet niet = 0 punten	Klacht in Facilitor		1x per jaar		75%		10					
	Leverancier is verplicht voor minimaal 5% van de omzet SROI medewerkers in te zetten.	Eis. 19		voldoet = 10 punten Voldoet niet = 0 punten	Dit zal jaarlijks verantwoord moeten worden in de managementrapportage.	Leverancier	1x per jaar		100%		20					
	</															