

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"?	Hoevaak 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.	Max. 3 klachten Max. 5 dagen.	
	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.	Minimaal een score 8 op schaal van 1-10.	
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.	Minimaal 95%.	
	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.	Minimaal 95%.	
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.	Minimaal 5% per jaar.	