



## Bijlage 5 – KPI-set en rapportageformaten EA Leermiddelen PO

### 1. KPI – Implementatie en Ondersteuning Digitale methode

#### 1.1 Tijdige implementatie digitale methoden

- **Norm:** minimaal 95% van de implementaties van digitale methoden is binnen 10 werkdagen na bestelling volledig ingericht (licenties, koppelingen, accounts).
- **Metingen:** per kwartaal
- **Bewijs:** Implementatierapportage en bevestiging van de DZ Servicedesk (SARO).

#### 1.2 Samenwerking met DZ Servicedesk

- **Norm:** 100% van de implementaties is aantoonbaar uitgevoerd in afstemming met de DZ Servicedesk.
- **Bewijs:** logboek, tickets, overlegnotities.

### 2. KPI – Proactieve Advisering & Central Regie

#### 2.1 Proactieve signalering

- **Norm:** minimaal één keer per kwartaal levert Opdrachtnemer een overzicht aan met relevante ontwikkelingen, risico's of verbetermogelijkheden.
- **Bewijs:** kwartaalrapportage.

#### 2.2 Tijdige afstemming bij adviezen met contractuele of financiële impact

- **Norm:** 100% van de adviezen die kunnen leiden tot wijzigingen in leermiddelenkeuze, financiële verplichtingen of contractuele afspraken worden voorafgaand aan uitvoering gemeld aan de contractmanager van Opdrachtgever.
- **Bewijs:** incidentenregistratie, communicatieoverzicht, overlegnotities
- **Toelichting:** De Opdrachtnemer mag scholen rechtstreeks adviseren en ondersteunen bij vragen over het gebruik van leermiddelen, inhoudelijke onderwerpen die betrekking hebben op het dagelijks onderwijsproces. Alleen adviezen met mogelijke contractuele of financiële gevolgen vereisen voorafgaande afstemming met Opdrachtgever.



### 3. KPI – Bestelproces & Accounts

#### 3.1 Beschikbaarheid accountsysteem en bestelportaal

- **Norm:** minimaal 99% uptime.
- **Bewijs:** systeemrapportage

#### 3.2 Autorisatiebeheer

- **Norm:** 100% van de geplaatste bestellingen is geaccordeerd door een bevoegde persoon (directeur of aangewezen besteller).
- **Bewijs:** besteloverzicht en autorisatielog.

### 4. KPI – Levering & Aflevermoment

#### 4.1 Tijdige levering

- **Norm:** minimaal 95% van de leveringen vindt plaats uiterlijk om 15.00 uur op de afgesproken afleverlocatie.
- **Voorwaarden:**
  - Afwijkingen zijn alleen toegestaan na voorafgaande afstemming met de school of contractmanager.
  - Piekperiodes vormen geen automatische uitzondering, aanvullende afspraken worden vooraf vastgelegd.
- **Bewijs:** afleverrapportages en digitale afleverregistraties.

#### 4.2 Afleverregistratie bij afwezigheid

- **Norm:** 100% van de leveringen zonder handtekening is voorzien van een digitale afleverregistratie (foto's/scan/rapport).
- **Bewijs:** afleverlog.

### 5. KPI – Ondersteuning bij Niet-Assortimentsproducten

#### 5.1 Reactietijd bij verzoek om alternatief product

- **Norm:**
  - a. binnen 3 werkdagen levert Opdrachtnemer een voorstel voor een alternatief product, of
  - b. bevestigt Opdrachtnemer dat het product niet leverbaar is.
- **Bewijs:** communicatieoverzicht.