

Bijlage R: Basisset Key Performance Indicators (KPI's)

Om de kwaliteit, tijdigheid en effectiviteit van de dienstverlening goed te kunnen volgen gebruiken wij minimaal de volgende KPI's. Deze richten zich op de onderdelen van het verzuimproces waar de opdrachtnemer directe invloed op heeft. Daarmee dragen ze bij aan de ambitie van de opdrachtgever om onder het gemiddelde verzuim van vergelijkbare gemeentelijke organisaties te blijven.

Tijdigheid van het verzuimproces

Opdrachtnemer houdt zich aan alle doorlooptijden uit het PvE zoals het eerste contactmoment, consulten, terugkoppelingen, doorverwijzingen, start van interventies, probleemanalyse en evaluaties. Dit gebeurt in minimaal 95% van de gevallen. Wettelijke termijnen worden altijd voor 100% gehaald.

Tijdige en volledige rapportages

Alle rapportages zoals werkhervattingsadviezen, rapportages van optionele diensten, arbeidsdeskundige onderzoeken, managementinformatie en het jaarverslag worden tijdig, volledig en toepasbaar volgens de PvE eisen aangeleverd en in minimaal 95% van de gevallen.

Bereikbaarheid en continuïteit van dienstverlening

De verzuimdesk is tijdens kantooruren bereikbaar. Vragen van leidinggevend worden binnen 24 uur beantwoord. De continuïteit van het kernteam en overdrachten bij personeelwisselingen zijn in minimaal 95% van de gevallen goed geregeld.

Tijdige uitvoering van re-integratieactiviteiten

Re-integratieactiviteiten zoals het advies over arbeidsdeskundig onderzoek, doorverwijzingen, het open spreekuur en spoor 2 begeleiding worden binnen de afgesproken termijnen en volgens de PvE werkwijze uitgevoerd in minimaal 95% van de gevallen.

Advisering

De leidinggevende beoordelen de toepasbaarheid van adviezen met een gemiddelde score van minimaal 7,5.

Minimaal 90% van de adviezen bevat daarnaast duidelijke en concrete vervolgstappen, zodat leidinggevend weten welke vervolgstappen zij binnen het verzuim- of re-integratieproces kunnen zetten.

Transparante en correcte facturatie

Offertes en facturen voldoen in minimaal 95% van de gevallen aan de transparantie en specificatie eisen uit het PvE. Dit omvat onder andere een correcte urenregistratie in kwartieren en aansluiting op de facturatieafspraken per opdrachtgever.

Strategische KPI's gericht op verzuimbeheersing

Hoewel het totale verzuimpercentage een gedeelde verantwoordelijkheid is, wordt van opdrachtnemer verwacht dat hij zichtbaar bijdraagt aan het beheersen en terugdringen van verzuim binnen het eigen regiemodel. Dit wordt gevolgd via de volgende KPI's:

- Opdrachtnemer adviseert tijdig en proactief over passende interventies en re integratiemogelijkheden, in minimaal 95% van de relevante dossiers.
- Opdrachtnemer levert elk kwartaal een analyse van verzuimtrends, risico's en verbetermogelijkheden, met concrete aanbevelingen, in 100% van de rapportages.
- Opdrachtnemer levert tijdig en volledig de adviezen en informatie die nodig zijn voor het opstellen en bijstellen van het plan van aanpak zoals de probleemanalyse, inzetbaarheidsadviezen en interventieadviezen in minimaal 95% van de relevante dossiers.
- Opdrachtnemer levert jaarlijks een analyse van verzuimontwikkelingen, trends en risico's en vertaalt deze naar een concreet verbeterplan met prioriteiten en aanbevelingen voor het komende jaar. Dit wordt besproken met opdrachtgever.