

Kritische Prestatie Indicatoren primair proces 2024 *)

onderwerp	omschrijving	KPI of PI	definitie
offreren	tijdigheid van offreren	% op tijd ingediende offertes	<p>Het aantal offertes dat voor het verlopen van de afgesproken datum in het bezit is van de aanvrager ten opzichte van het totaal aantal uitgebrachte offertes.</p> <p>Toelichting: Het gaat hier om de offertes die het onderhoudsbedrijf indient bij de opdrachtgever.</p>
werkvoorbereiding	werkvoorbereiding	kwaliteit van de werkvoorbereiding en/of opnames	<p>Het % meer/minderwerk (bij elkaar opgeteld) op de totale som aan opdrachten waar een daadwerkelijke opname in de woning voor is gedaan.</p> <p>Toelichting: Het gaat hier om de grotere onderhoudswerkzaamheden (al het mutatieonderhoud en reparatieonderhoud > € 5.000,-) waar een werkvoorbereider / uitvoerder / woninginspecteur o.i.d. vooraf een uitgebreide opname in de woning (leeg of bewoond) doet en waarvoor een offerte of calculatie is gemaakt. Op basis van de nacalculatie kan zo worden beoordeeld wat de kwaliteit van deze opnames is geweest.</p>
inkoop	prestatie materiaal leveranciers	% na-leveringen	<p>Het aantal na-leveringen van standaard materialen door een leverancier ten opzichte van het totaal aantal leveringen door die leverancier. Het betreft de grootste leveranciers die samen minimaal 90% van het totaal aantal leveringen uitvoeren.</p> <p>Toelichting: Het gaat hier om de standaardmaterialen die het OSB in zijn magazijn heeft (als er sprake is van een eigen magazijn) en in zijn bussen en het is de verantwoordelijkheid van de leverancier om dit te bewaken. Het onderhoudsbedrijf controleert dit steekproefsgewijs.</p>
inkoop	prestatie materiaal leveranciers	% uitgevoerde leveranciersbeoordelingen	<p>Het aantal daadwerkelijk uitgevoerde leveranciersbeoordelingen ten opzichte van het totaal aantal leveranciers. Het betreft hier de grootste leveranciers van de standaard materialen die samen minimaal 90% van het totaal aantal leveringen uitvoeren.</p>
inkoop	prestatie co- makers	% co-makers dat werkt met een raamovereenkomst met het OHB	<p>Het aantal co-makers dat werkt met een raamovereenkomst ten opzichte van het totaal aantal co- makers waarmee gewerkt wordt, uitgedrukt in een percentage.</p>
inkoop	prestatie co- makers	% uitgevoerde co-maker beoordelingen	<p>Het aantal daadwerkelijk uitgevoerde co-maker beoordelingen ten opzichte van het totaal aantal co- makers. Het betreft hier de co-makers met een raamovereenkomst.</p>

inkoop	Tijdigheid van offreren	% op tijd ingediende offertes	<p>Het aantal offertes dat voor het verlopen van de afgesproken datum in het bezit is van het onderhoudsbedrijf ten opzichte van het totaal aantal uitgebrachte offertes.</p> <p>Toelichting: Het gaat hier om de offertes die de co-maker indient bij het onderhoudsbedrijf.</p>
planning	Afhandelen orders	% onderbroken orders	<p>Het aantal orders dat niet in één keer kan worden afgehandeld (is aantal vervolgoorders) ten opzichte van het totaal aantal orders.</p> <p>Toelichting: De reden speelt hierbij op zich geen rol, er mag een bepaald % onderbroken zijn bijv. als blijkt dat een bepaalde deur niet gerepareerd kan worden, maar vervangen moet worden want een score van 0% is onrealistisch.</p>
planning	no show	% bewoners niet thuis	<p>Het aantal orders dat niet uitgevoerd kan worden omdat een bewoner niet thuis is op het afgesproken moment t.o.v. het totaal aantal orders</p>
uitvoering	klanttevredenheid over eigen dienst	klanttevredenheid uitvoering eigen dienst (collectief en per vakman)	<p>Gemiddelde waardering over het gehele proces van de uitgevoerde werkzaamheden door eigen dienst op een schaal van 1 tot 10.</p> <p>Toelichting: Wordt gemeten op enkelvoudige (service) opdrachten en er moet een minimum aantal metingen zijn uitgevoerd per vakman om een representatief cijfer te krijgen. De klant is gedefinieerd als huurder, vve etc.</p>
uitvoering	klanttevredenheid over co-maker	klanttevredenheid uitvoering co-maker (collectief en per co-maker)	<p>Gemiddelde waardering over het gehele proces van de uitgevoerde werkzaamheden door co-makers op een schaal van 1 tot 10.</p> <p>Toelichting: Wordt gemeten op enkelvoudige (service) opdrachten en er moet een minimum aantal metingen zijn uitgevoerd per co-maker om een representatief cijfer te krijgen.</p>
uitvoering	kwaliteit geleverd werk door eigen dienst	gemiddelde cijfers steekproeven uitvoering eigen dienst (collectief en per vakman)	<p>Gemiddelde waardering over sec de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden door de eigen dienst op een schaal van 1 tot 10.</p> <p>Toelichting: Hierbij geldt een minimum aantal steekproeven, door het onderhoudsbedrijf zelf bepaald verdeeld over het jaar, per vakman en collectief om een goed gewogen gemiddelde te krijgen. Het gaat hier om meervoudige opdrachten of onderhoudsverzoeken.</p>
uitvoering	kwaliteit geleverd werk door co- maker	gemiddelde cijfers steekproeven uitvoering co-maker (collectief en per co-maker)	<p>Gemiddelde waardering over sec de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden door co-makers waar een raamovereenkomst mee is gesloten op een schaal van 1 tot 10.</p>

			Toelichting: Hierbij geldt een minimum aantal steekproeven van 4 per jaar per co-maker om een goed gewogen gemiddelde te krijgen. Het gaat hier om meervoudige opdrachten of onderhoudsverzoeken.
uitvoering	kwaliteit geleverd werk (in 1x goed uitgevoerd)	% herhaalverzoeken serviceverzoeken	Het aantal keren dat een vakman/co-maker tussen 2- 90 dagen voor dezelfde klacht op een nieuwe order terug moet naar hetzelfde adres. Toelichting: Dit zegt wat over de kwaliteit van de uitvoering, mocht het zo zijn dat er bijv. materiaal besteld moet worden o.i.d. dan wordt de order onderbroken en komt er geen nieuwe order.
uitvoering	efficiency van uitvoering	% op tijd gereed	Het aantal onderhoudsverzoeken / orders dat technisch gereed is gemeld vóór de uiterst gereed datum ten opzichte van het totaal aantal opdrachten.
uitbesteding	optimale inzet eigen dienst versus co-makers	% zelf doen versus uitbesteden	Het aantal opdrachten uitgevoerd door de eigen dienst ten opzichte van het totaal aantal opdrachten in %.
uitbesteding	optimale inzet eigen dienst versus co-makers	% zelf doen versus uitbesteden	De omzet uitgevoerd door de eigen dienst ten opzichte van de totale omzet in %.
magazijn	kwaliteit magazijn	% voorraaderschillen in €	De waarde van het voorraadverschil (in magazijn en bus) in euro's gedeeld door de totale inkoopwaarde van de inkopen. Toelichting: Eén keer per jaar worden de voorraden in de diverse magazijnen en bussen bepaald. Het totaal aan verschillen (alle magazijnen en bussen bij elkaar) wordt gedeeld door de totale inkoopwaarde van de inkopen. Het verschil kan gedefinieerd worden als het verschil tussen wat er werkelijk in het magazijn ligt op die datum en wat er volgens de formule (beginvoorraad + inkopen -/- verbruiken) of vanuit het systeem op die datum zou moeten liggen.
magazijn	optimale voorraden	gemiddelde bus/magazijnvoorraad in €	De gemiddelde inkoopwaarde in euro's van de materialen aanwezig in de mobiele magazijnen (bussen).
magazijn	optimale voorraden	% winkeldochters	De waarde van de materialen in de centrale magazijnen waarop het afgelopen jaar geen mutaties hebben plaatsgevonden ten opzichte van de totale waarde van de voorraden.
magazijn	optimale voorraden	% winkeldochters	De gemiddelde waarde van de materialen in de mobiele magazijnen (bussen) waarop het afgelopen jaar geen mutaties hebben plaatsgevonden ten opzichte van de totale waarde van de voorraden.

*) = groen is verplicht, rood is optioneel