

Kritische Prestatie Indicatoren primair proces

onderwerp	omschrijving	KPI of PI	definitie
offreren	Tijdigheid van offreren	% op tijd ingediende offertes	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. <i>Toelichting: Het gaat hier om de offertes die het onderhoudsbedrijf indient bij de opdrachtgever.</i>
werkvoorbereiding	werkvoorbereiding	kwaliteit van de werkvoorbereiding en/of opnames	Het % meer/minderwerk (bij elkaar opgeteld) op de totale som aan opdrachten waar een daadwerkelijke opname in de woning voor is gedaan. <i>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.</i>
inkoop	prestatie materiaal leveranciers	% na-leveringen	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. <i>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.</i>
inkoop	prestatie materiaal leveranciers	% uitgevoerde leveranciersbeoordelingen	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.
inkoop	prestatie co- makers	# co-makers dat werkt met een raamovereenkomst met het OHB	Het aantal co-makers dat werkt met een raamovereenkomst ten opzichte van het totaal aantal co- makers waarmee gewerkt wordt, uitgedrukt in een verhoudingscijfer in orders.
inkoop	prestatie co- makers	% uitgevoerde co-maker beoordelingen	Het aantal daadwerkelijk uitgevoerde co-maker beoordelingen ten opzichte van het totaal aantal co- makers. Het betreft hier de co-makers met een raamovereenkomst.

onderwerp	omschrijving	kpi of pi	definitie
inkoop	Tijdigheid van offereer	% op tijd ingediende offertes	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. <i>Toelichting: Het gaat hier om de offertes die de co-maker indient bij het onderhoudsbedrijf.</i>
planning	afhandelen orders	% onderbroken orders	Het aantal orders dat niet in één keer kan worden afgehandeld (is aantal vervolgoorders) ten opzichte van het totaal aantal orders. <i>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.</i>
planning	no show	% bewoners niet thuis	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
uitvoering	klanttevredenheid over eigen dienst	klanttevredenheid uitvoering eigen dienst (collectief en per vakman)	Gemiddelde waardering over het gehele proces van de uitgevoerde werkzaamheden door eigen dienst op een schaal van 1 tot 10. <i>Toelichting: Wordt gemeten op eenvoudige (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.</i>
uitvoering	klanttevredenheid over co-maker	klanttevredenheid uitvoering co-maker (collectief en per co-maker)	Gemiddelde waardering over het gehele proces van de uitgevoerde werkzaamheden door co-makers op een schaal van 1 tot 10. <i>Toelichting: Wordt gemeten op eenvoudige (service) opdrachten en er moet een minimum aantal metingen zijn uitgevoerd per co-maker om een representatief cijfer te krijgen.</i>
uitvoering	kwaliteit geleverd werk door eigen dienst	gemiddelde cijfers steekproeven uitvoering eigen dienst (collectief en per vakman)	Gemiddelde waardering over sec de kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden door de eigen dienst op een schaal van 1 tot 10. <i>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.</i>

onderwerp	omschrijving	kpi of pi	definitie
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. <i>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.</i>
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	% voorraadverschillen in €	De waarde van het voorraadverschil (in magazijn en bus) in euro's gedeeld door de totale inkoopwaarde van de inkopen. <i>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.</i>
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.

Kritische Prestatie Indicatoren secundair proces

onderwerp	omschrijving	KPI of PI	definitie
ziekteverzuim	ziekteverzuim percentage	% ziekteverzuim vaklieden	totaal aantal ziekte uren gedeeld door het totaal aantal beschikbare uren per periode voor de vaklieden
ziekteverzuim	ziekteverzuim percentage	% ziekteverzuim kantoorfuncties	totaal aantal ziekte uren gedeeld door het totaal aantal beschikbare uren per periode voor de kantoorfuncties
ziekteverzuim	verzuimfrequentie	verzuimfrequentie	gemiddeld aantal ziekmeldingen per periode voor vaklieden
ziekteverzuim	verzuimfrequentie	verzuimfrequentie	gemiddeld aantal ziekmeldingen per periode voor kantoorfuncties
productie	productie percentage	% productieve uren vaklieden	totaal aantal declarabele uren gedeeld door het totaal aantal beschikbare uren per periode
medewerkers tevredenheid	medewerkers tevredenheid	medewerkers tevredenheidscijfer	gemiddeld cijfer (niet ouder dan 3 jaar) dat is gegeven per functiesoort en totaal
personeel	overhead	verhouding direct versus indirect personeel	totaal aantal directe fte's versus totaal aantal indirecte fte's <i>Toelichting: directe fte's zijn de vaklieden en de directe aansturende fte's zoals uitvoerders, planners etc. conform de corporatie definities (de uren die declarabel zijn)</i>
personeel	opleidingen	% gerealiseerde opleidingen	totaal aantal gerealiseerde opleidingen gedeeld door het totaal aantal geplande opleidingen.
personeel	beoordelingscyclus	% gerealiseerde beoordelingen en voortgangsgesprekken	totaal aantal gerealiseerde en vastgelegde beoordelingen, plannings- en voortgangsgesprekken gedeeld door het totaal aantal te houden beoordelingen en voortgangsgesprekken.
personeel	leeftijdsopbouw	leeftijdsopbouw eigen personeel	leeftijdsopbouw van het eigen personeel in de leeftijdsklassen < 25, 25-35, 35-45, 45-55, > 55
omzet	gerealiseerde omzet	% gerealiseerde omzet	gerealiseerde omzet gedeeld door begrote omzet in een bepaalde periode
marge	gerealiseerde marge	% gerealiseerde marge	gerealiseerde marge gedeeld door begrote marge in een bepaalde periode