











Dienst Verlening Overeenkomst (DVO)		2005
Afdeling:		
Klantengroep:		
Overeenkomst:	01-okt-01..... Hoofd: BR	01-okt-01.....
1. Innovaties & actiepunten voor SSC 		
•		
2. Standaard dienstverlening 2005 		
A	Verplicht / Standaard pakket 	Prestatie-indicator 
	1. Control - Standaard voortgangrapportages DVO - Financiële verslaglegging 2. Uitvoerende taken - 3. Advies en expertwerk -	PI: Klanttevredenheid Definitie: Score klanttevredenheidsenquête (jaarlijks)
	Totale output	Totale kosten
	x FTE	Totale kosten: €
		Doorbelasting aan klant
		• Doorbelasting o.b.v. FTE
C	Specifiek pakket 	Prestatie-indicator 
	1. Uitvoerende taken -	
	Totale output	Totale kosten
	x FTE	Totale kosten: €??? (aantal fte berekenen)
		Doorbelasting aan klant
		• Doorbelasting o.b.v. tijdsbesteding en facturen
J	Variabel pakket 	Prestatie-indicator 
	1. Uitvoerende taken - 2. Advisering -	-
	Totale output	Totale kosten
	x FTE	Inschatting Totale kosten: €
		Doorbelasting aan klant
		• Doorbelasting o.b.v. gewerkte uren aan de klant
3. Verantwoordelijkheden klant 		
Zie algemene verantwoordelijkheden klant.		
4. Rapportage & monitoring 		

Zie algemene afspraken over rapportage en monitoring.