

Prestatiemonitor Reguliere Verhuisdiensten 2018 Q1

	Wegingsfactor	Kritische succesfactor	Prestatie indicator	Bron	Instrument	Norm	Meten?	Rapportcijfer
Klanttevredenheid	35%							0,0
De mate van tevredenheid bij stakeholders en aanzien van de prestatie in de samenwerking met de leverancier.	100%	Beleving performance	1. Algemene tevredenheid over de performance van de leverancier.	Verhuiscoördinator	Klanten survey	8	Ja	
Contractspecificaties	40%							0,0
Toetsen van specifieke contractafspraken met de leverancier.	80%	Nakomen afspraken	2. Aantal pashouders minimaal 50%	Verhuiscoördinator	Checklist	8	Ja	
	20%	Management rapportages	3. Juistheid/volledigheid/tijdigheid	Leverancier	Managementrapportage Leverancier	8	Ja	
Financiën	15%							0,0
Toetsen van financiële afspraken.	100%	Facturen en tarieven	4. Ontvangen facturen kunnen in 1x door het Erasmus MC worden verwerkt door accurate facturatie	Administratie	Maandelijkse check door Verhuiscoördinator	8	Ja	
Innovatie & Ontwikkeling	10%							0,0
Mate waarin nieuwe ideeën worden aangedragen/gerealiseerd en leiden tot kostenbesparing en/of kwaliteitsverhoging.	100%	Verbeteren	6. Van KPI's in de prestatieindicator die rood zijn wordt binnen 2 weken een plan van aanpak aangeleverd	Gezamenlijke beoordeling	1x per kwartaal een check 'aan te leveren' vs 'aangeleverd'	8	Ja	
OVERALL SCORE:								0,0

cijfer > 8
cijfer 6-8
cijfer < 6

NB: De prestatieindicator start met 1 knock out onderdeel; wet en regelgeving. Wordt hier niet aan voldaan, wordt het eindtotaal een 0. Wanneer hier wel aan wordt voldaan kunnen de cijfers worden toegekend en rekent de monitor het eindcijfer uit.

Cijfertoekenning

De prestatie monitor start met 1 knock out onderdeel; wet en regelgeving. Wordt hier niet aan voldaan, wordt het eindtotaal een 0. Wanneer hier wel aan wordt voldaan kunnen de cijfers worden toegekend en rekent de monitor het eindcijfer uit.

1: Beleving performance

Bestaat uit de tevredenheid van de eindgebruiker (Klanttevredenheid)

Deze wordt gemeten door middel van een survey. De uitkomst van deze survey wordt 1 op 1 overgenomen in de prestatie monitor.

De norm van de survey's is een 8.

2: Aantal pashouders (minimaal 50% bij verhuisploegen tot 12 medewerkers, 33% bij verhuisploegen groter dan 12 medewerker)

Bij verhuisploegen tot 12 medewerkers moet minimaal 50% van het aantal verhuizers bekend zijn met het Erasmus MC en een Erasmus MC pas hebben tijdens een verhuizing.

8 pashouders dienen minimaal 2 werkdagen in een kwartaal voor het Erasmus MC verhuisd te hebben. Voor de score tellen de 8 meest ingezette verhuizers.

Iedere keer dat er minder dan het afgesproken aantal pashouders aanwezig zijn, geldt dat als afwijking.

Bij verhuisploegen groter dan 12 verhuizers geldt er een minimum aantal pashouders van 33%

Om de inzet van het minimum aantal pashouders mogelijk te maken moet het Erasmus MC de werkzaamheden minimaal 2 weken vooraf kenbaar maken.

In overleg, en bij spoedwerkzaamheden kan van bovenstaande worden afgeweken.

Bij iedere afwijking op bovenstaande onderwerpen volgt een punt aftrek volgens onderstaand model.

100%	10
1 afwijking	10
2 afwijkingen	9
3 afwijkingen	8
4 afwijkingen	7
5 afwijkingen	6
6 afwijkingen	5
7 afwijkingen	4
8 afwijkingen	3
9 afwijkingen	2
10 of meer afwijkingen	1

3: Rapportages

Juistheid, volledigheid en tijdigheid: Ieder kwartaal (cf eisen PvE) automatisch voorzien worden van de nieuwste informatie en altijd beschikbaar voor het Erasmus MC.

De rapportage dient minimaal inzicht te geven in spendgegevens ErasmusMC breed en de inzet per werkdag m.b.t. het aantal pashouders.

Informatie volledig en tijdig beschikbaar	8
dezelfde week (als kwartaaloverleg) ontvangen	6
Informatie te laat of niet beschikbaar, procesverstoring	4

4: Facturen

Controle van de ontvangen conceptfacturen. Punt aftrek volgens onderstaand model.

Convoi stuurt de facturen rechtstreeks naar de crediteurenafdeling van het Erasmus MC. De afdeling crediteuren zal deze facturen doorsturen naar de afdeling verhuisprojecten ter controle op juistheid en volledigheid.

Na controle van de facturen stuurt VM ons een e-mail met daarin de gevonden afwijkingen. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen:

A-afwijkingen tussen werkbond & factuur

B-afwijkingen waarbij de interpretatie van het contract aan de orde is

Afwijkingen op de factuur vallend onder de categorie A resulteert in het afkeuren van de factuur.

De afwijkingen onder A tellen mee ter vaststelling van de score van de prestatie monitor.

Afwijkingen onder B worden apart besproken.

Een fout op de factuur die herhaald wordt en dus overall terugkomt wordt gezien als 1 afwijking. (voorbeeld: de afdeling debiteuren van Convoi vergeet op 1 factuur telkens de pauze eraf te halen).

Verschillende fouten op 1 factuur worden wel als aantallen afwijkingen gezien. (voorbeeld: 1 x een pauze teveel erop gezet, 1 x langere werktijd dan werkbond erop gezet, etc.)

100%	10
1 afwijking	10
2 afwijkingen	9
3 afwijkingen	8
4 afwijkingen	7
5 afwijkingen	6
6 afwijkingen	5
7 afwijkingen	4
8 afwijkingen	3
9 afwijkingen	2
10 of meer afwijkingen	1

5: Begrotingen

Begrotingen mogen maximaal 15% (boven/onder) afwijken van de factuur.

Begrotingen van 2 man 8 uur of lager worden niet meegerekend. En begrotingen worden niet meegerekend wanneer het Erasmus MC (verhoudingsgewijs) majeure wijzigingen doorvoert na het opstellen van een begroting

Bij iedere afwijking op bovenstaand onderwerp volgt een punt aftrek volgens onderstaand model.

100%	10
1 afwijking	10
2 afwijkingen	9
3 afwijkingen	8
4 afwijkingen	7
5 afwijkingen	6
6 afwijkingen	5
7 afwijkingen	4
8 afwijkingen	3
9 afwijkingen	2
10 of meer afwijkingen	1

6: Plan van aanpak voor rood gekleurde onderwerpen in de prestatie monitor

Is het plan van aanpak, realistisch en implementeerbaar en ontvangen binnen 2 weken na kwartaaloverleg?

Het plan van aanpak moet gericht zijn op verbeteringen van het proces van Convoi, niet van het Erasmus MC

Het plan van aanpak moet echter niet nadelig zijn voor het proces van het Erasmus MC

Indien er op eigen initiatief door Convoi een verbetervoorstel wordt ingediend over een issue uit het operationeel overleg, dan kunnen 2 punten extra gescoord worden (bij een 4 wordt dit een 6, bij een 8 wordt dit een 10)

Ja, voldoet op alle punten	8
Ja, voldoet op alle punten, maar na 2 weken ontvangen	6
Nee, voldoet niet op alle punten	4