

Bijlage G – KPI Supplies

Kenmerk aanbesteding	201800303.022.002
Naam Europese aanbesteding	Sanitaire supplies – supplies

KPI Supplies

Wat wordt gemeten?

Uw prestaties worden gemeten op onderstaande KPI's. U dient voor alle KPI's aan de gestelde norm te voldoen.

Door wie wordt gemeten?

- **Opdrachtnemer**, uw toont jaarlijks uw eigen resultaten aan.
- **Opdrachtgever**, evalueert en voert steekproefsgewijze periodieke audits uit.
- **Onafhankelijke auditinstantie** meet optioneel de processen, kwaliteit, uitvoering en financiële verplichtingen die voortvloeien uit de dienstverlening van Opdrachtnemer.

KPI 1: Vermindering milieu impact

Deze KPI heeft betrekking op het verminderen van de milieu impact. Aan de hand van de door u bij gunningscriterium 1 ingediende uitwerking wordt deze KPI na gunning concrete geconcretiseerd.

De beoordeling van de KPI vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen door Opdrachtnemer is gesteld in het innovatie voorstel in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Prestatienorm

<i>Nader te bepalen</i>	<i>Resultaat</i>

Norm KPI

<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Jaarlijks
<u>Meetmethode:</u>	Conform managementrapportage

KPI 2: CO₂ uitstoot

Deze KPI heeft betrekking op het terugdringen van de bij de vervoersbewegingen vrijkomende CO₂ uitstoot. Aan de hand van de door u bij gunningscriterium 3 ingediende uitwerking wordt deze KPI na gunning concrete geconcretiseerd.

De beoordeling van de KPI vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen door Opdrachtnemer is gesteld in het innovatie voorstel in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Prestatienorm

<i>Nader te bepalen</i>	<i>Resultaat</i>
-------------------------	------------------

Norm KPI	
<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Per kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	[afhankelijk van uw inschrijving]

KPI 3: Klachtenafhandeling	
Deze KPI gaat over dat de ingediende klachten worden afgehandeld (conform Eis 39).	
Dit betekent dat de klachten binnen de gestelde termijn naar tevredenheid van Opdrachtgever zijn afgehandeld en de klacht op de juiste wijze is vastgelegd in een overzicht dat voldoet aan de gestelde eisen.	
Prestatienorm	
<i>percentage</i>	<i>Resultaat</i>
100%-95,0%	Voldoende
94,9%-0%	Onvoldoende
Norm KPI	
De geldende norm is 95,0%. Concreet betekent dit dat 95,0% van de klachten conform de gestelde eisen is afgehandeld.	
<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Per kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Conform managementrapportage

KPI 4: Innovatie	
Deze KPI heeft betrekking het aanleveren van uitvoerbare innovatie voorstellen door Opdrachtnemer. U dient jaarlijks 2 innovatieve voorstellen in.	
Uw voorstellen moeten SMART zijn. Er is een brede definitie voor innovatie van toepassing.	
U kunt denken aan de volgende onderwerpen:	
• duurzaamheid (zowel op het gebied van milieu als sociale duurzaamheid); • beleving van gebouwgebruikers; • efficiency (kostenbesparing); • ondernemerschap; • kwaliteitsverbetering.	
Prestatienorm	
<i>Aantal</i>	<i>Resultaat</i>
2 of meer	Voldoende
1 of geen	Onvoldoende
Norm KPI	
De geldende norm is het indienen van 2 innovatieve voorstellen.	
<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Jaarlijks
<u>Meetmethode:</u>	Conform managementrapportage
Aanvulling	

- indien opdrachtgever uw innovatie wil uitvoeren, wordt dit schriftelijk bevestigd.
- uw innovatie kan in een volgend contractjaar een (dynamische) KPI worden.

KPI 5: Dynamisch

Deze KPI heeft betrekking op een van de innovatieve voorstellen die u tijdens de looptijd van de overeenkomst indient.

Jaarlijks kunnen wij maximaal 2 dynamische KPI's vaststellen.

De beoordeling van de KPI's vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen door Opdrachtnemer is gesteld in het innovatie voorstel in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Prestatienorm

<i>Nader te bepalen</i>	<i>Resultaat</i>

Norm KPI

Nader te bepalen

Beoordelingsfrequentie: Jaarlijks

Meetmethode: Conform managementrapportage

Consequenties bij het niet behalen van de norm

U moet overal een voldoende scoren.

Indien u een onvoldoende scoort dan dient u een verbetervoorstel in.

Escalatie

<i>Stap 1</i>	• Het verbetervoorstel is SMART inclusief de acties die u gaat uitvoeren. • U geeft aan wie deze acties onderneemt en binnen welk termijn dit leidt tot resultaatsverbetering waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau wordt behaald. • U geeft ook aan hoe u herhaling in de toekomst vermijdt. • Het verbetervoorstel wordt besproken in een extra ingelast strategisch overleg. • Het verbetervoorstel dient goedgekeurd te worden op Opdrachtgever.
<i>Stap 2</i>	Indien het niet goedgekeurd wordt dan levert Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een aangepast voorstel.
<i>Stap 3</i>	Indien het verbetervoorstel niet goedgekeurd wordt, of binnen de gestelde termijn tot verbetering leidt dan gaat Opdrachtgever over tot in gebreke stelling.