

Bijlage 10 Prestatiemeting / Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's)

Kritieke Prestatie Indicatoren

De prestaties van Deelnemer worden gemeten en gemonitord op basis van Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's). In deze paragraaf worden de KPI's beschreven evenals de werkwijze waarop de prestatiemeting plaatsvindt.

De Deelnemer heeft per KPI een norm vastgesteld. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid om de onderstaande KPI's in de rapportage op te nemen. De prestatie van Opdrachtnemer is altijd een agendapunt in het tactisch en/of strategisch overleg tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer. Afhankelijk van de uitkomsten (bij een prestatie onder de norm) wordt allereerst de bijbehorende maatregel uitgevoerd. Daarnaast stelt de Opdrachtnemer per kwartaal een verbeterplan op per KPI. Het verbeterplan wordt tijdens het tactisch en/of strategisch overleg besproken en wordt na overeenstemming uitgerold.

KPI 1: Gebruikerstevredenheid

Opdrachtnemer stelt een meetproduct ter beschikking waarbij de gebruikerstevredenheid wordt gemeten. Dit is een continue proces waarbij gebruikers door middel van kort cyclisch meten worden gevraagd een oordeel te geven over de algemene tevredenheid van de smaak en de beleving.

Norm

Opdrachtnemer dient een representatief (in relatie met de beantwoording van het gunningcriterium kwaliteitsborging) aantal respondenten te realiseren waarbij minimaal het gegarandeerde cijfer behaald moet worden.

Procedure bij score onder of boven de norm

Zie paragraaf 1.2 van het Beschrijvend document.

KPI 2: Beschikbaarheid warme drankenautomaten

De Deelnemer toetst maandelijks het beschikbaarheidspercentage van de warme drankenautomaten middels de managementrapportages van Opdrachtnemer.

Norm

Een minimale beschikbaarheid van de warme drankenautomaten van 98%, per locatie gemiddeld per maand. Per automaat een beschikbaarheid van 95%.

Procedure bij score onder de norm

Zie eis 3S (bijlage 2) van het Beschrijvend document.

KPI 3: Kwaliteitsaudit

Deze controle wordt uitgevoerd door een, door de Deelnemer aangewezen, onafhankelijke derde partij in de vorm van een steekproef waarbij jaarlijks een groot deel van het automatenpark gecontroleerd wordt. De controle zal zich richten op de naleving van de Overeenkomst waarbij gelet zal worden op:

Onderwerp	Beoordelingscriteria
Hygiëne (HACCP regelgeving)	- Binnenzijde automaat. - Buitenzijde automaat. - Omgeving: Controle op reinheid vloer en pantry rondom de automaat. - Personeel.
Automaten	- Functionaliteit (bv. taal display). - Tellerstand: De tellerstand dient uitgelezen te kunnen worden door een derde (niet zijnde Opdrachtnemer). - Onderhoud(log): Bijhouden van periodiek onderhoud conform voorschriften automaat.
Ingrediëntspecificaties	- Dosering: Van 1 product wordt de dosering getoetst aan de afspraken uit de Overeenkomst. - Allergenen: Kenbaar gemaakt bij de automaat? - Type koffie: Voldoet de koffie aan de aangeboden samenstelling conform aanbieding?
Assortiment	- Controle op beschikbaarheid van producten conform Overeenkomst.
Bacteriologisch onderzoek	- Er worden oppervlakteproeven (binnenzijde) en productmonsters (willekeurig) genomen bij een automaat conform steekproef. - De temperatuur van het productmonster wordt gemeten bij uitgifte.

Norm

De gecontroleerde warme drankenautomaten en producten dienen overeen te komen met de gestelde eisen in het Beschrijvend document. De norm geldt voor iedere warme drankenautomaat afzonderlijk. Bij een afkeur op het onderdeel bacteriologisch onderzoek dient binnen 1 uur actie te worden ondernomen door Opdrachtnemer om het risico op te heffen. Voor de overige onderdelen geldt dat wanneer Opdrachtnemer een lagere score behaald dan de score die na gunning is overeengekomen tussen de Deelnemer en Opdrachtnemer, Opdrachtnemer tot maximaal een maand na constatering de tijd heeft de kwaliteit te verbeteren.

Procedure bij score onder de norm

Na een maand vindt een hercontrole plaats. De kosten van deze hercontrole zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

KPI 4: Service

Vanuit Deelnemer worden door de locatiemanager van het Facilitair Bedrijf van Deelnemer binnen de locaties kwaliteitsmetingen uitgevoerd. Dit is een continue proces. Er wordt gecontroleerd op de volgende onderdelen:

- Beschikbaarheid losse ingrediënten
- De hygiëne van de automaat en de directe omgeving (visueel)
- Deskundigheid en service van de operator

Norm

De gecontroleerde warme drankenautomaten en directe omgeving dienen overeen te komen met de gestelde eisen in het Beschrijvend document.

Procedure bij score onder de norm

Zie eis 3S en 10D (bijlage 2) van het Beschrijvend document.

KPI 5: MVI

a) Social Return

Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks in het strategisch overleg aan Opdrachtgever en de Deelnemer over de inzet Social Return kandidaten gerelateerd aan de opdracht.

Norm:

Minimaal 5% van de uren die ingezet worden voor de werkzaamheden direct gerelateerd aan de opdracht dient uitgevoerd te worden door medewerkers uit de doelgroep. Zie eis 3M (bijlage 2) van het Beschrijvend document.

Procedure bij score onder de norm

Zie eis 4M (bijlage 2) van het Beschrijvend document.

b) Internationale Sociale Voorwaarden

Opdrachtnemer rapporteert jaarlijks in het strategisch overleg aan Opdrachtgever en de Deelnemer over zijn inzet ten aanzien van het naleven van Internationale Sociale Voorwaarden. Het opleveren van een risicoanalyse en plan van aanpak zijn onderdeel van de rapportage.

Procedure bij score onder de norm

Zie eis 5M (bijlage 2) van het Beschrijvend document.

c) CO₂-emissie/Prestatieladder

Opdrachtnemer levert binnen één jaar na de start van de Overeenkomst bewijsstukken, die door een certificerende instantie zijn getoetst, aan Opdrachtgever en de Deelnemer waaruit opgemaakt kan worden dat Opdrachtnemer voldoet aan het aangeboden CO₂-ambitieniveau.

Norm:

Zie paragraaf 1.7.4 van het Beschrijvend document.

Procedure bij de norm:

Zie paragraaf 1.7.4 van het Beschrijvend document.