

BIJLAGE 9:

KPI's

Behorende bij de Europese aanbesteding inzake Wasserijdiensten ref: 1069/FvdG, d.d. 10 juli 2019.

1. Klachtenafhandeling

KSF

Opdrachtnemer maakt gebruik van een klachtenprocedure (telefonische en via klachtenformulier). Opdrachtgever wordt direct op de hoogte gesteld van de klacht na ontvangst. Opdrachtnemer rapporteert terug aan de opdrachtgever en melder.

KPI: 100% van de klachten is binnen één werkdag in behandeling genomen en bevestigd aan de melder. 90% van de klachten is binnen twee werkdagen opgelost. Maximaal 5% van de klachten loopt langer dan zeven werkdagen (maximaal 30 dagen)

2. Tevredenheid

KSF

Opdrachtnemer verzorgt tweemaal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek onder de gebruikers. Radboudumc en opdrachtnemer bepalen samen de wijze van onderzoek en de te stellen vragen. De Opdrachtnemer doet a.d.h.v. uitslagen voorstellen ter verbetering (SMART). In het geval Radboudumc zich niet kan vinden in de bevindingen van Opdrachtnemer zal Radboudumc Opdrachtnemer hiervan binnen één maand op de hoogte stellen en de gemotiveerde argumenten daarvoor aandragen.

KPI: gemiddeld cijfer (gewogen) > 7,5

Toelichting op rapportage door Opdrachtnemer: De Opdrachtnemer dient op basis van de resultaten van het onderzoek een plan van aanpak te presenteren, hoe hij gevolg denkt te gaan geven aan de uitkomst van het onderzoek om zo te komen tot een 7,5.

3. 100% levering platgoed en OK-pakken

KSF 100% complete levering artikelen / voorkomen van misgrijpen op platgoed en OK kleding

KPI: Binnen één jaar moet een leverbetrouwbaarheid van 98% behaald worden bij alle poolartikelen. De ondergrens per artikel ligt op 70%. Voor het platgoed pakket ligt de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid bij Opdrachtnemer.

Voor het OK pakket wordt de verantwoordelijkheid voor de beschikbaarheid gedeeld door Opdrachtnemer en Radboudumc.

4. 100% correctheid leverbonnen

KSF 100% correctheid leverbonnen

Servicelevel

Steekproeven afdeling textiel inhoud container vs leverbon

1. Steekproeven expeditie Opdrachtnemer - opleiding expeditiemedewerkers en vervolg controle

Controleer: Controle leverlijst aan de hand van daadwerkelijk geleverde aantallen middels steekproeven bij binnenkomst van de containers in het Radboudumc.

KPI: Binnen één jaar mag het afwijgingspercentage tussen de leverbon en het daadwerkelijk aantal geleverde artikelen op jaarbasis gemiddeld niet meer dan 1% bedragen.

5. Tijdstip van leveren

KSF Conform beschreven in PvE dient het linnen tijdig geleverd te worden i.v.m. de aansluiting op de interne logistiek van het Radboudumc.

KPI: Opdrachtnemer garandeert dat 95 % van de leveringen voor het gewenste levertijdstip geleverd wordt.

6. Doorlooptijd en volledigheid van de te leveren reguliere dienstkleding

KSF: Binnen 48 uur alle aangeleverde kleding retour leveren.

Servicelevel

In – uit controle middels koppeling KIA/KUA aan kledingbeheersysteem Opdrachtnemer

1. Doorloopsnelheid te reinigen kleding binnen instelling - personeel informeren omtrent tijdstippen van leeghalen KIA
2. Doorloopsnelheid kleding in wasserij - produktiesnelheid/ efficiency verbeteren
3. Insteek kledingpakket op maat - analyseer de benodigde aantallen per maat, naar aanleiding van verbruikscijfers

Controleer: Controle doorlooptijd middels koppeling gegevens KIA met kledingbeheersysteem Opdrachtnemer

KPI: Opdrachtnemer garandeert een doorlooptijd van 48 uur, m.u.v. artikelen die opnieuw gewassen dienen te worden, danwel gerepareerd dienen te worden.

7. Microbiologie

KSF: Al het geleverde linnen moet voldoen aan de WIP richtlijnen t.b.v. de maximale Kve/rodac.

KPI: Al het linnen voldoet aan de norm van <48Kve/rodac

8. CO2 rekentool

Toe te voegen na gunning.