



# SLA Kleding en aanverwante dienstverlening

GVB Exploitatie B.V. en  
GVB Veren B.V.

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

## Colofon

GVB  
Arlandaweg 106  
1043 HP AMSTERDAM

### Facilitair bedrijf

Contactpersoon <invullen>

Doorkiesnummer <invullen>

Versiebeheer				
Versie	Status	Datum	Bewerker	Opmerkingen

# Inhoudsopgave

Definities en afkortingen .....	4
<b>1 Algemeen .....</b>	<b>6</b>
1.1 Opzet .....	6
1.2 Doel .....	6
<b>2 Dienstverlening.....</b>	<b>7</b>
2.1 Scope .....	7
2.2 Klantenservice.....	7
2.3 Levertijden .....	9
<b>3 Overlegstructuur .....</b>	<b>11</b>
3.1 Communicatiemodel en contactpersonen .....	11
3.2 Operationeel overleg.....	12
3.3 Tactisch overleg.....	12
3.4 Strategisch overleg.....	13
3.5 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen overleg.....	13
<b>4 Managementinformatie .....</b>	<b>14</b>
4.1 Maandrapportage .....	14
4.2 Kwartaalrapportage.....	14
4.3 Jaarrapportage .....	15
4.4 MVO rapportage .....	15
<b>5 Kritische prestatie indicatoren .....</b>	<b>16</b>
5.1 KPI's Processen .....	16
5.2 KPI Perspectief klanten .....	18
5.3 KPI's kwaliteit.....	19
5.4 KPI MVO SROI .....	20
<b>6 Beoordeling KPI's.....</b>	<b>21</b>
6.1 Beoordeling .....	21
6.2 Methodiek .....	21
6.3 Bonus en malus .....	24
<b>7 Status KPI's.....</b>	<b>25</b>
7.1 Kwartaal KPI's .....	25
7.2 Jaar KPI's.....	26
<b>8 Bijlagen .....</b>	<b>27</b>
8.1 Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI .....	27
8.2 Bijlage 2: GVB POEL formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier).....	28

## Definities en afkortingen

Definitie/afkorting	Aanduiding
Accountmanager	Verantwoordelijk voor klanten van de leverancier. Je denkt mee met hen en ('accounts') en investeert op allerlei manieren in de relatie.
Contractmanager	Medewerker van GVB die op tactisch en strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement en maakt afspraken met Opdrachtnemer die vastgelegd worden in het contract.
Circulariteit	Circulariteit gaat ervan uit dat producten van nu de grondstoffen zijn voor later: na gebruik kunnen producten (deels) opnieuw worden gebruikt.
Dienstverlening	Het leveren van een dienst of pakket van diensten aan een andere partij.
DDP	De verkoper is verantwoordelijk voor het afleveren van goederen op de en betaalt alle kosten om de goederen naar de bestemming te brengen.
Manager Facilitaire Zaken	Medewerker van GVB die verantwoordelijk is voor het beleid en de aansturing van het team op gebied van soft services.
Maatforcé	Kleding naar maat: de maten gaan naar de coupeur die van de opgenomen maten een kledingstuk snijdt en dan wordt het geconfectioneerd. Het resultaat is een kledingstuk op eigen maten.
Orthopedische schoenen	Orthopedische schoenen worden met de hand volledig op maat gemaakt. De schoenen zijn bedoeld voor het verminderen van voetproblemen.
Klacht	Een klacht is elke uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening van de Opdrachtnemer of product geleverd door de Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld klachten over kwaliteit van producten en diensten, de levertijd ervan of de handelswijze van de Opdrachtnemer.
Klant	GVB en medewerkers binnen GVB.
KPI	Kritische Prestatie Indicator.
Leverbetrouwbaarheid	De mate waarin de juiste aantallen op het juiste tijdstip geleverd worden.
Nulmeting	Inventarisatie van de huidige (begin)situatie waarbij de resultaten worden meegenomen als uitgangspunt voor de verder te nemen stappen.
Opdracht	De opdracht zoals beschreven in de Aanbestedingsleidraad.
Opdrachtnemer	De Inschrijver met wie GVB op basis van deze aanbesteding een Raamovereenkomst sluit ter uitvoering van de opdracht.
Otoplastieken	Op maat gemaakte oordoppen.
PvE	Programma van Eisen.
Raamovereenkomst	Een raamovereenkomst is een schriftelijke overeenkomst tussen één of meer aanbestedende diensten en één of meer ondernemers met als doel het plaatsen van een stroom van toekomstige opdrachten.
Resultaatverplichting	Contractuele verplichting om een bepaald resultaat te bereiken.
SLA	Service Level Agreement. Een verdere uitwerking van de overeenkomst voor de kwaliteit van de diensten die de Opdrachtnemer levert aan GVB.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur, uitgezonderd zaterdagen en zondagen en erkende Nederlandse feestdagen.

Verbeterplan	Een document waarin is uitgewerkt welke maatregelen Opdrachtnemer neemt om de situatie te herstellen naar vereiste en in welke termijn. Het document bevat in elk geval een tijdsplanning, een omschrijving van maatregelen en uitkomsten van relevante onderzoeken.
--------------	--

# 1 Algemeen

## 1.1 Opzet

Deze SLA (Service Level Agreement) is onderdeel van en bijlage <nummer> van de Raamovereenkomst Kleding en aanverwante diensten met contractnummer **2021-53**. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van partijen die zijn vastgelegd in de Raamovereenkomst. De SLA is van toepassing op de levering van producten en dienstverlening ten behoeve van GVB Exploitatie B.V. en GVB Veren B.V.. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Raamovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.

Het in artikel 1.1 van de SLA bepaalde impliceert niet dat onderwerpen, die in de Raamovereenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst nadere afspraken voor gemaakt moeten worden, worden in de SLA behandeld.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door GVB en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

GVB en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van GVB.

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Indien nadere overeenkomsten onder de Raamovereenkomst zijn afgesproken, dan loopt de SLA door tot aan de einddatum van de laatste opdracht onder de Raamovereenkomst. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Raamovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal éénmaal per jaar tussen Opdrachtnemer en GVB worden besproken en zo nodig worden aangepast.

## 1.2 Doel

Opdrachtnemer gaat met de Raamovereenkomst een resultaatverplichting aan op basis van de uitgangspunten in het PvE en Nota('s) van Inlichtingen. Het doel van de SLA is het vastleggen van de prestaties van Opdrachtnemer.

De intentie van Opdrachtnemer is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de producten en dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Indien GVB andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

## 2 Dienstverlening

### 2.1 Scope

GVB Facilitair Bedrijf is verantwoordelijk voor het faciliteren van kleding voor het rijdend personeel, technische werkkleding en aanverwante diensten zoals accessoires, persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) en stomerij/wasserijdiensten. Daar valt ook onder: het vermaken en repareren van kleding en otoplastieken. GVB Veren is verantwoordelijk voor werkkleding voor het nautisch personeel.

Binnen de scope van de Opdracht vallen de volgende producten en diensten, in detail zijn deze terug te vinden in het PvE <bijlage... van de Raamovereenkomst>.

Producten
a. Bedrijfskleding rijdend personeel, inclusief schoeisel en accessoires
b. Bedrijfskleding nautisch personeel
c. Werkkleding technisch personeel
d. Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's)
e. Overige producten, zoals accessoires en maatwerk producten

Tabel 1: Onderdelen producten

Dienstverlening
a. Productie van de kleding
b. Online bestelsysteem
c. Uitgifte en inname producten
d. Kledingreparatie
e. Was- en stomerijdiensten
f. Voorraadbeheer, administratie en registratie
g. Passen en inmeten
h. Keuring en onderhoud
i. Klantenservice
j. Doorontwikkeling

Tabel 2: Onderdelen dienstverlening

### 2.2 Klantenservice

Opdrachtnemer beschikt over een klantenservice die op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur telefonisch gratis of tegen een normaal servicecenter tarief beschikbaar is, om GVB medewerkers te woord te staan. De klantenservice dient ook per e-mail en via het bestel/ordersysteem (digitaal vragen portaal) bereikbaar te zijn, waar GVB medewerkers met hun vragen en meldingen terecht kunnen. Op de telefonische bereikbaarheid zijn zaterdagen, zondagen en erkende Nederlandse feestdagen uitgezonderd.

De medewerkers van de klantenservice beschikken over voldoende kennis om alle vragen direct te kunnen beantwoorden en, indien de aard van de melding het mogelijk maakt, direct informatie te verstrekken over de oplossing. De kosten van de klantenservice kunnen niet separaat in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer. De klantenservice dient binnen één (1) werkdag een antwoord te hebben verstuurd aan de klant waardoor hij/zij weet wat hij/zij kan verwachten. Hiermee wordt bedoeld dat in de terugkoppeling een duidelijk tijdspad wordt geschetst inclusief stappen die de Opdrachtnemer neemt om het probleem op te lossen. Vervolgens dient Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen na klachtmelding een passende oplossing te hebben toegepast.

Opdrachtnemer dient, indien bij de aflevering van het product gebreken zijn geconstateerd, deze voor zijn rekening retour te nemen en binnen één (1) werkdag de juiste producten uit te leveren.

De volgende oplostijden gelden voor de dienstverlening van de klantenservice:

Soort melding	Reactie/oplostijd
Reactie op melding	< 1 werkdag na melding
Antwoord op vraag en reactie op klacht	< 2 werkdagen na melding
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Uiterlijk 2 werkdagen na melding

Tabel 3: Reactie- en oplostijden meldingen

Beschrijving	Bereikbaarheid klantenservice
De klantenservice is telefonisch bereikbaar op: <invullen>.	Ma t/m vr van: 8:00 tot 17:00 uur, zaterdagen, zondagen en erkende Nederlandse feestdagen uitgezonderd.
De klantenservice is per e-mail bereikbaar op: <invullen>.	Per e-mail: 365 dagen per jaar.
De klantenservice is via het bestel/ordersysteem bereikbaar.	365 dagen per jaar.

Tabel 4: Bereikbaarheid klantenservice

## 2.3 Levertijden

Opdrachtnemer dient de volgende levertijden te hanteren ingedeeld naar type bestelling:

Type bestelling	Levertijden
Reguliere bestellingen rijdend personeel en nautisch personeel incl. inclusief schoeisel en accessoires	Bedrijfskleding 3 werkdagen
Reguliere bestelling technische werkkleding incl. PBM's	Technische werkkleding: 5 werkdagen <i>Algemeen: Clusteren in één levering per week op een vaste dag.</i> <i>Rail materieel: Clusteren in één levering per kwartaal</i>
Spoedbestellingen	Uiterlijk 1 werkdag na bestelling door GVB Facilitair bedrijf.
Vermakingen	Uiterlijk 3 werkdagen na afpassen, vermeerderd met de reguliere levertijden.
Maatforcé bestellingen	Maximaal 16 weken na bestelling.
Orthopedische schoenen	Maximaal 3 weken na bestelling.
Inleveren kleding	<u>Bedrijfskleding</u> : ontvangst kosteloze retourdoos na maximaal 2 werkdagen. Ontvangstbewijs ingeleverde kleding: maximaal 5 werkdagen. <u>Technische werkkleding</u> : d.m.v. afgesloten containers op vaste punten in de 7 vestigingen met een werkplaats.
Retourneren bestellingen	Ontvangst kosteloos retourolabel na maximaal 2 werkdagen.
Wasserij	Wasserij technische werkkleding 1 week.
Stomerij	Stomerij bedrijfskleding rijdend personeel 3 werkdagen.
Anti-allergeen	Zie reguliere bestellingen.

Tabel 5: Levertijden

Ten aanzien van de levering gelden de volgende voorwaarden:

- a. Opdrachtnemer hanteert geen minimale orderwaarde of ordergrootte. Alle bestellingen dienen afgeleverd te worden zonder order- en/of bezorgkosten DDP (Delivered Duty Paid) op de door GVB aangegeven locatie, waaronder het huisadres van de GVB medewerker.
- b. Artikelen die door de medewerkers van GVB aan de wasserij worden aangeboden, worden uiterlijk binnen de genoemde levertermijn en met inachtneming van alle overige in het Programma van Eisen beschreven eisen op de juiste GVB locatie afgeleverd.
- c. De leverbetrouwbaarheid op artikelniveau is vanaf uiterlijk zes maanden na ondertekening van de Raamovereenkomst minimaal 98%. Hierbij vindt na elk kwartaal meting plaats en wordt gekeken naar alle in tabel 5 bedoelde levertijden tezamen over drie keer een periode van één (1) maand.
- d. Indien uit een uitgevoerde meting blijkt dat de leverbetrouwbaarheid in één maand niet is gehaald, presenteert Opdrachtnemer aan GVB een verbeterplan volgens paragraaf tabel 31 en 32 waaruit blijkt hoe Opdrachtnemer binnen de kortst mogelijke termijn alsnog gaat voldoen aan de overeengekomen leverbetrouwbaarheid.

## 3 Overlegstructuur

### 3.1 Communicatiemodel en contactpersonen

Onderstaande tabel is een weergave van de overlegmomenten en informatievoorziening tussen Partijen. Gesprekverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen na overlegdatum digitaal ter goedkeuring aan de deelnemers van Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Niveau	Frequentie	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB
Strategisch	1 x per jaar	Accountmanager / Directeur	Hoofd Facilitair bedrijf, Contractmanager
MVO overleg	1 x keer per jaar	Accountmanager / Directeur	MVO functionaris, manager Facilitaire Zaken en Contractmanager
Tactisch	4 x per jaar	Accountmanager en Coördinator	Manager Facilitaire Zaken, Facilitair Coördinator en Contractmanager
Operationeel	Maandelijks / dagelijks	Coördinator	Facilitair Coördinator

Tabel 6: Communicatiemodel en overlegstructuur

Contactpersonen			
Naam	Functie	Organisatie	Contactgegevens
<xxx>	Hoofd Facilitair Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Manager Facilitaire Zaken	GVB	<xxx>
<xxx>	Contractmanager Facilitair Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Contractmanager Veren	GVB	<xxx>
<xxx>	Facilitair coördinator	GVB	<xxx>
<xxx>	Directeur	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Accountmanager	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Coördinator	Opdrachtnemer	<xxx>

Tabel 7: Contactgegevens

### 3.2 Operationeel overleg

Op operationeel niveau vindt naar behoefte overleg plaats, maar minimaal maandelijks. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan GVB. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen GVB en Opdrachtnemer bepaald. Onderdeel van het operationeel overleg is om minimaal 1 keer per kwartaal het POEL-formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier) gezamenlijk in te vullen. Na gunning wordt hier gezamenlijk invulling aan gegeven. Een eerste opzet van het POEL-formulier is terug te vinden in bijlage 2 van dit SLA.

Bespreekpunten operationeel overleg
a. Dagelijkse gang van zaken en evaluatie geleverde prestaties;
b. Doornemen klachtenrapportage en verbeterpunten;
c. Mogelijkheden tot kostenreductie in het leverings- en nazorgproces;
d. Verbeteringen op het gebied duurzaamheid, circulariteit, MVO en inkopen;
e. Inzicht facturatie.
f. POEL-formulier

Tabel 8: Onderdelen bespreekpunten operationeel overleg

### 3.3 Tactisch overleg

Op tactisch niveau vindt vier (4) keer per jaar op initiatief van GVB overleg plaats tussen de Partijen over de prestaties van Opdrachtnemer. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan Opdrachtgever. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Bespreekpunten tactisch overleg
a. Kwartaal managementrapportages;
b. Kwaliteit van de dienstverlening;
c. Resultaten KPI modellen;
d. Facturatie;
e. Klachten en verbeterpunten;
f. Inrichting en verbetering percentage circulaire artikelen;
g. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
h. Innovatievoorstellen.

Tabel 9: Onderdelen bespreekpunten tactisch overleg

### 3.4 Strategisch overleg

Op strategisch niveau vindt minimaal 1 keer per jaar op initiatief van Opdrachtgever een gesprek met de Opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen 12 maanden en doelstellingen voor de komende 12 maanden. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan Opdrachtgever. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Bespreekpunten tactisch overleg
a. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
b. Samenwerking algemeen en financiële voortgang lopende en komend contractjaar;
c. Wijzigingen in de dienstverlening;
d. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
e. Ontwikkelingen en plannen bij GVB met consequenties voor de Dienstverlening;
f. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
g. Innovatievoorstellen;
h. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.

Tabel 10: Onderdelen bespreekpunten strategisch overleg

### 3.5 Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen overleg

Het MVO overleg vindt minimaal 1 keer per jaar met de Opdrachtnemer plaats op initiatief van Opdrachtgever. Doel van dit gesprek is het evalueren van de maatschappelijke verantwoordelijkheden over de afgelopen 12 maanden en doelstellingen voor de komende 12 maanden. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan Opdrachtgever. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve bespreekpunten worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Bespreekpunten MVO overleg
a. Duurzaamheid;
b. Circulariteit;
c. Social Return;
d. Arbeidsomstandigheden;
e. Eerlijke keten.

Tabel 11: Onderdelen Bespreekpunten MVO overleg

## 4 Managementinformatie

### 4.1 Maandrapportage

Opdrachtnemer dient per maand een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract en heeft hier een leidende rol in. Deze analyse zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld en gestuurd naar zowel de Facilitair Coördinator als de Contractmanager. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van elke maand en bevat minimaal de onderstaande onderdelen.

Maandrapportages
a. Het aantal en de waarde van alle bestelde artikelen per kostenplaats, per organisatieonderdeel getotaliseerd;
b. Levertijden inclusief orderdatum zijn geplaatst en uitleverdatum;
c. Eventuele backorders: aantallen per artikel, besteldatum en verwachte leverdatum;
d. Retourzendingen en ruilingen
e. Factuuroverzicht;
f. Actielijst
g. Gebruik wasserijdiensten;
h. Stomerijdiensten;
i. Aantallen aangemeten brillen en gehoorbeschermingen;
j. Het aantal klachten, uitgewerkt op onderwerp van de klacht en oplossingen daarvan;
k. Het verbruikte en resterende totaal aantal budgetpunten van al het personeel samen;
l. Meldingen, de afhandeling daarvan en de algehele bereikbaarheid incl. klantenservice.

Tabel 12: Onderdelen managementrapportage

### 4.2 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer dient per kwartaal een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van het contract en heeft hier een leidende rol in. De analyse dient maandelijks te worden weergegeven en cumulatief. Deze analyse zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld en gestuurd naar zowel de Facilitair Coördinator als de Contractmanager. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van het kwartaal en bevat de onderstaande onderdelen.

Kwartaalrapportage
a. Voorraad gegevens;
b. Percentage artikelen met circulariteit;
c. Verbeterplannen bij het niet voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen, Raamovereenkomst en/of de KPI's zoals genoemd in deze SLA;
d. Terugbrengen CO2 uitstoot;
e. MVO in de keten;
f. Dataoverdracht online bestelsysteem (drager gegevens).

Tabel 13: Onderdelen kwartaalrapportage

### 4.3 Jaarrapportage

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar tijdens strategisch overleg middels rapportage een advies uit te brengen over de totale dienstverlening van het contract. Dit advies zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het jaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

Jaarrapportage
a. Prestaties aan de hand van de resultaten KPI model;
b. Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor het komende contractjaar;
c. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen;
d. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteringen;
e. Totale kosten op jaarbasis (jaarcijfers) gegroepeerd op: <ul style="list-style-type: none"><li>- Railmaterieel (afdeling)</li><li>- Infra B.V. (afdeling)</li><li>- Bedrijfskleding rijdend personeel</li><li>- GVB Veren B.V.</li><li>- GVB Exploitatie B.V.</li></ul>
f. Infra B.V.;
g. Bedrijfskleding;

Tabel 14: Onderdelen jaarrapportage

### 4.4 MVO rapportage

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar tijdens MVO overleg middels rapportage een advies uit te brengen over de mate van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen. Dit advies zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het jaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

MVO rapportage
a. Duurzaamheid
b. Circulariteit
c. Social Return
d. Arbeidsomstandigheden
e. Eerlijke keten

Tabel 15: Onderdelen MVO rapportage

De definitieve onderdelen van de maand-, kwartaal-, MVO- en jaarrapportages worden na gunning in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald. De wijze van aanleveren wordt eveneens na gunning met Opdrachtnemer nader afgestemd.

## 5 Kritische prestatie indicatoren

Vier keer per jaar (één keer per kwartaal) vindt in het tactische overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend. Opdrachtnemer levert een bijdrage aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met name op het gebied van kwaliteit en efficiency van de producten en dienstverlening. De beoordeling staat beschreven in hoofdstuk 6.

Onderdeel	Kritische Prestatie indicatoren (KPI's)
<b>Proces</b>	Meldingen en bereikbaarheid Opdrachtnemer
<b>Proces</b>	Overlegstructuur en managementinformatie
<b>Proces</b>	Facturatie
<b>Klanten</b>	Klachtenafhandeling
<b>Klanten</b>	Klantentevredenheid
<b>Kwaliteit</b>	Kwaliteit producten
<b>Kwaliteit</b>	Levertijden
<b>Kwaliteit</b>	Kwaliteit dienstverlening
<b>MVO</b>	Circulariteit
<b>MVO</b>	Inzet SROI

Tabel 16: Onderdelen KPI's

### 5.1 KPI's Processen

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Meldingen en bereikbaarheid Opdrachtnemer.
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer zorgt voor correcte afhandeling van meldingen en is bereikbaar zoals beschreven in paragraaf 2.2 van de SLA.
<b>Meetmethodiek</b>	Management rapportage Opdrachtnemer.
<b>Weging</b>	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per kwartaal

Tabel 17: KPI meldingen en bereikbaarheid Opdrachtnemer

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Overlegstructuur en managementinformatie.
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer zorgt voor beschikbaarheid van de contactpersonen en voor tijdige, volledige en correcte levering van de managementrapportages zoals beschreven in paragraaf 3.1 en hoofdstuk 4 van de SLA.
<b>Meetmethodiek</b>	Management rapportage Opdrachtnemer.
<b>Weging</b>	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per kwartaal

Tabel 18: KPI overlegstructuur en managementinformatie

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Facturatie
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer zorgt per factuur voor correcte facturatie zoals beschreven in Artikel 4.7 van de Raamovereenkomst.
<b>Meetmethodiek</b>	3 x maandfactuur
<b>Weging</b>	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per kwartaal, 3 maandfacturen

Tabel 19: KPI facturatie

## 5.2 KPI Perspectief klanten

Opdrachtnemer meet minimaal twee maal per jaar de klanttevredenheid onder de bestellers, managers en Facilitair Coördinator(en) van kleding. Afstemming hierover vindt plaats tijdens het tactisch overleg van het eerste kwartaal (Q1) van dat jaar. De resultaten dienen maximaal twee maanden voorafgaand aan het strategisch jaaroverleg opgeleverd te worden. De analyse wordt besproken in het strategisch overleg. De eerste meting binnen de Raamovereenkomst geldt als nulmeting. Dit bepaalt het vertrekpunt van de klanttevredenheidstoetsing in de KPI's op basis waarvan de dienstverlening verbeterd dient te worden. Bij gelijkblijvende of lagere score dan de nulmeting wordt een Verbeterplan op de specifieke onderwerpen ingediend door Opdrachtnemer en uitgevoerd in overleg met Opdrachtgever. Daarnaast is het mogelijk dat Opdrachtgever zelf door middel van tevredenheidsmetingen de klanttevredenheid van de eindgebruiker van Opdrachtgever meet.

Hoofdgroep	Klantenperspectief
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Klachtenafhandeling
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer zorgt voor een passende afhandeling van klachten zoals beschreven is in paragraaf 2.2. Opdrachtnemer registreert alle klachten.
<b>Meetmethodiek</b>	Management rapportage Opdrachtnemer
<b>Weging</b>	Realisatie: score 100% = 2 punten Realisatie: score tussen 98% en 100% = 1 punt Te verbeteren: score tussen 90% en 98% = -1 punten Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per jaar

Tabel 20: KPI klachtenafhandeling

Hoofdgroep	Klantenperspectief
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Klanttevredenheid
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer zorgt voor een verbetering van de klanttevredenheid zoals beschreven in paragraaf 5.2.
<b>Meetmethodiek</b>	Management rapportage Opdrachtnemer
<b>Weging</b>	<Na gunning in overleg met Opdrachtnemer vast te stellen>
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per jaar

Tabel 21: KPI klanttevredenheidsonderzoek

### 5.3 KPI's kwaliteit

Hoofdgroep	Kwaliteit
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Kwaliteit producten
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer zorgt voor een mate van kwaliteit van de producten dat overeenkomt met hetgeen gesteld in Artikel 14 van de Raamovereenkomst.
<b>Meetmethodiek</b>	Kwaliteitscontrole
<b>Weging</b>	Realisatie: score 98% en hoger = 2 punten Afbreukrisico: score 98% en lager = -2 punten
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per kwartaal

Tabel 22: KPI kwaliteit producten

Hoofdgroep	Kwaliteit
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Levertijden
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer zorgt voor tijdige levering van de producten en dienstverlening die overeenkomt met hetgeen gesteld in paragraaf 2.3. Opdrachtnemer registreert alle momenten van bestelling en levering van producten en dienstverlening.
<b>Meetmethodiek</b>	Management (maand)rapportage Opdrachtnemer
<b>Weging</b>	Realisatie: score 98% en hoger = 2 punten Afbreukrisico: score 98% en lager = -2 punten
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per kwartaal

Tabel 23: KPI Levertijden

Hoofdgroep	Kwaliteit
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Kwaliteit dienstverlening
<b>Definitie</b>	De tevredenheid over de algehele dienstverlening.
<b>Meetmethodiek</b>	Wordt gemeten door middel van de behaalde punten van alle kwartaal KPI's tezamen. Er vindt geen afronding plaats.
<b>Weging</b>	Realisatie: score 2 = 2 punten Realisatie: score 1 = 1 punt Afbreukrisico: score -1 = -1 punt Afbreukrisico: score -2 = -2 punt Afbreukrisico: score -3 = -3 punt
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per jaar

Tabel 24: KPI kwaliteit dienstverlening

## 5.4 KPI MVO SROI

Hoofdgroep	Innovatie/leren
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Circulariteit
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer geeft één keer per jaar concrete en toepasbare verbeteracties om circulariteit van kledingstukken te verbeteren zoals aangeboden in de offerte. Opdrachtnemer geeft het startpercentage op en na 2 jaar het percentage van het totale aangeboden bedrag dat over 2 jaar uit circulaire artikelen bestaat.
<b>Meetmethodiek</b>	Managementrapportage Opdrachtnemer
<b>Weging</b>	<Na gunning in overleg met Opdrachtnemer vast te stellen>
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer in samenwerking met GVB
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per jaar

Tabel 25: KPI circulariteit, duurzame materialen en CO2 uitstoot

Hoofdgroep	Innovatie/leren
<b>Kritische Prestatie Indicator</b>	Inzet SROI
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer besteedt 2% van de loonsom aan Social Return zoals gesteld in paragraaf 4.2 van het PvE.
<b>Meetmethodiek</b>	Managementrapportage Opdrachtnemer
<b>Weging</b>	De norm is in paragraaf 4.2 van het PvE bepaald. Realisatie: score 2% en hoger = 2 punten Afbreukrisico: lager dan 2% = -2 punten
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer in samenwerking met GVB
<b>KPI score bepaling</b>	1 x per jaar

Tabel 26: Inzet SROI

## 6 Beoordeling KPI's

### 6.1 Beoordeling

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contractmanager van Opdrachtgever. De Contractmanager legt de behaalde prestaties vast in het formulier prestatiebeoordeling, Bijlage 1 van deze SLA. De beoordeling over twee kwartalen wordt tijdens het tactisch overleg door de Contractmanager met Opdrachtnemer besproken. Tevens wordt het formulier prestatiebeoordeling schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden vóór het overleg.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 1 maand na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt volgens het evaluatiemodel een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het service level binnen één maand weer op de afgesproken norm is.

### 6.2 Methodiek

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen toegelicht van de 11 KPI's.

- a. De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) met betrekking tot de processen en de kwaliteit worden één keer per kwartaal gemeten en beoordeeld.
- b. De KPI's met betrekking tot de algemene eisen en MVO SROI worden één keer per jaar gemeten en beoordeeld.

Indien wordt voldaan aan de voorwaarden van de KPI, dan wordt hiervoor 2 (twee) punten toegekend. Voor een aantal KPI's is het afbreukrisico dermate groot, dat bij een onvoldoende prestatie van deze KPI ook -3 punten kunnen worden toegekend.

Resultaat	Aantal punten
Voldoet aan KPI	1 of 2
Afbreukrisico	-1, -2 of -3

Tabel 27: Resultaten en bijbehorende punten

In het KPI beoordelingsformulieren, zoals opgenomen in Bijlage <invullen>, zijn de punten voor beoordeling van toepassing in relatie tot de gestelde KPI norm:

Punten	Prestatie
2	KPI behaald of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht.
1	Er lager gepresteerd dan de norm maar nog binnen de tijdelijk acceptabele norm.
-1	Er is onder de norm of fors onder de norm gerealiseerd.
-2	
-3	

Tabel 28: Behaalde punten en bijbehorende prestaties

Indien op alle KPI's een score wordt gerealiseerd boven de minimale norm, kan per periode de volgende maximum aantal punten worden behaald:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	10
2e kwartaal KPI's	10
3e kwartaal KPI's	10
4e kwartaal KPI's	10
Jaar KPI's	6
<b>Totaal</b>	<b>46</b>

Tabel 29: Maximale punten beoordeling KPI's

Oprachtnemer zal moeten voldoen aan de normen zoals beschreven in de KPI's. Per periode kunnen negatieve resultaten leiden tot maximaal onderstaande negatieve punten:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	-13
2e kwartaal KPI's	-13
3e kwartaal KPI's	-13
4e kwartaal KPI's	-13
Jaar KPI's	-8
<b>Totaal</b>	<b>-60</b>

Tabel 30: Maximale negatieve punten beoordeling KPI's

Weging per afzonderlijke KPI	Kwartaal			
	1e	2e	3e	4e
2 punten	niveau 1	niveau 1	niveau 1	niveau 1
1 punt	niveau 1	niveau 1	niveau 2	niveau 2
-1 punt	niveau 2	niveau 2	niveau 3	niveau 3
-2 punten	niveau 2	niveau 3	niveau 3	niveau 4
-3 punten	niveau 3	niveau 3	niveau 4	niveau 4

Tabel 31: Behaalde punten en herstelacties

*Voorbeeld:* In een periode van twee kwartalen op rij is tweemaal -2 punt gescoord op 1 KPI. Op dat moment treden voor de prestaties van het 2<sup>e</sup> kwartaal de maatregelen van niveau 3 in werking.

Wanneer Oprachtnemer twee opeenvolgende kwartalen een KPI score behaalt van -1 punt of lager en de ingezette acties tot verbetering leiden niet tot resultaatverbetering, kan dit gevolgen hebben die resulteren in het besluit door GVB om geen gebruik te maken van de optie jaren.

Bij het niet behalen van afgesproken KPI's of in geval van te veel tekortkomingen is het onderstaande evaluatiemodel en de te nemen acties voor de Opdrachtnemer van toepassing.

Niveau	Maatregelen
<b>1 - Goed</b>	Geen acties nodig, herstel eventueel kleine tekortkomingen
<b>2 - Matig</b>	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
<b>3 - Onvoldoende</b>	Maak een correctief plan van aanpak voor verbetering.
	Doe aanvullend onderzoek.
	Werk mee aan eventueel onderzoek door Opdrachtgever.
	Accordeer het plan van aanpak voor verbetering (gezamenlijk).
	Implementeer correcties/ verbeteringen als overeengekomen
	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
<b>4 - Onbeheersbare situatie</b>	Directies van beide Partijen treden in overleg over verder te nemen stappen. <i>Noot: Wanneer er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van het plan van aanpak voor verbetering, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Raamovereenkomst deels of geheel te ontbinden.</i>

Tabel 32: Evaluatiemodel niveaus en te nemen acties

### 6.3 Bonus en malus

Wanneer KPI's behaald zijn of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht dan is de puntenbalans positief. Onder voorbehoud van het totale oordeel van de prestaties van Opdrachtnemer door GVB kan de Opdrachtnemer in aanmerking komen voor de volgende bonus opties:

Bonus opties	Aantal punten
Aantal KPI's verminderen/verlichten;	Na 1e jaar: 40
GVB als referent kunnen opgeven	Na 2e jaar: 60
1 optiejaar toekennen;	Na 3e jaar: 90
Optiejaren toekennen;	Na 3e jaar: 120

Tabel 33: Bonus opties

Malus opties	Aantal punten
Geen bonus opties;	Na 1e jaar: lager dan 40
GVB niet als referent kunnen opgeven;	Na 2e jaar: lager dan 60
Accountteam vervangen	Na 2e jaar: lager dan 20

Tabel 34: Malus opties

## 7 Status KPI's

### 7.1 Kwartaal KPI's

Meldingen en bereikbaarheid Opdrachtnemer			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Overlegstructuur en managementinformatie			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Facturatie			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Kwaliteit producten			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Levertijden			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

## 7.2 Jaar KPI's

Klachtenafhandeling			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Klantentevredenheidsonderzoek			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Kwaliteit dienstverlening			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Circulariteit			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Inzet SROI			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

## 8 Bijlagen

### 8.1 Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI

KPI beoordelingsformulier				
<b>Raamovereenkomst</b>	:	<b>Kleding en aanverwante dienstverlening 2021-53</b>		
<b>KPI</b>	:			
<b>Frequentie</b>	:	<input type="checkbox"/> Kwartaal	<input type="checkbox"/> Jaarlijks	
<b>Score</b>	:			
<b>Punten</b>	:			
<b>Voldoet aan norm</b>	:	<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nee	
<b>Maatregelen</b>	:	<input type="checkbox"/> Niveau 1	<input type="checkbox"/> Niveau 2	<input type="checkbox"/> Niveau 3 <input type="checkbox"/> Niveau 4
<b>Datum</b>	:		<b>Periode</b>	:
<b>Toelichting:</b>				
Contractmanager GVB:				
Paraaf:				
Contractmanager Opdrachtnemer:				
Paraaf:				
<b>Bonus opties</b>		<b>Aantal punten</b>		
Aantal KPI's verminderen/verlichten;		Na 1e jaar: 40		
GVB als referent kunnen opgeven;		Na 2e jaar: 60		
1 optiejaar toekennen;		Na 3e jaar: 90		
Optiejaren toekennen;		Na 3e jaar: 120		
<b>Malus opties</b>		<b>Aantal punten</b>		
Geen bonus opties;		Na 1e jaar: < 40		
GVB niet als referent kunnen opgeven;		Na 2e jaar: < 60		
Accountteam vervangen;		Na 2e jaar: < 20		
Versie 1.0 20210728				

## 8.2 Bijlage 2: GVB POEL formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier)

Informatie algemeen	
<b>Algemeen</b>	Evaluatie samenwerking Leverancier
<b>Contract</b>	Kleding en aanverwante dienstverlening
<b>Ingevuld door GVB</b> (naam)	Contractbeheerder
<b>Leverancier</b> (naam)	Account/operationeel manager
<b>Datum gesprek</b>	<b>1e kwartaal Datum</b> Klik of tik om een datum in te voeren.

















Communicatie		
Hoe verloopt de communicatie tussen Opdrachtnemer en GVB?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Hebben Opdrachtnemer en GVB voldoende tijd voor elkaar?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
Informereren Opdrachtnemer en GVB elkaar goed en tijdig over de voortgang en eventuele afwijkingen?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<b>Algemene beoordeling</b>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<i>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)</i> Klik of tik om tekst in te voeren.		

Maandrapportages		
Bevatten de maandrapportages alle benodigde informatie en wordt dit voldoende bewaakt?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<i>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)</i> Klik of tik om tekst in te voeren.		





Facturatie		
Hoe verloopt het facturatieproces?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<i>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)</i> Klik of tik om tekst in te voeren.		

Kwaliteit producten		
Zijn Opdrachtnemer en GVB tevreden over de kwaliteit van de geleverde producten en diensten?	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> *	<input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> = <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> **
<i>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)</i> Klik of tik om tekst in te voeren.		





## Kwaliteit dienstverlening

<b>Zijn opdrachtnemer en GVB tevreden over de dienstverlening?</b>	 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> *	<b>+</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>=</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>-</b> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> **
<b>Hoe verloopt het terugsturen van afgedankte kleding?</b>	 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> *	<b>+</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>=</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>-</b> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> **
<b>Hoe verloopt het hergebruik van kleding?</b>	 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> *	<b>+</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>=</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>-</b> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> **
<b>Algemene beoordeling</b>	 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> *	<b>+</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>=</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>-</b> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> **
<p><i>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)</i>            Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		





## Klachtenafhandeling

<b>Handelt opdrachtnemer klachten passend af?</b>	 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> *	<b>+</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>=</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>-</b> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> **
<p><i>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)</i>            Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

## KPI's

<b>Zijn de KPI's nog up-to-date?</b>	 <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/>  <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> *	<b>+</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>=</b> <input style="width: 20px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>-</b> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> **
<p><i>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)</i>            Klik of tik om tekst in te voeren.</p>		

## Algemene indruk

 <input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	 <input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	 <input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/>	 <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> *
<b>+</b> <input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>=</b> <input style="width: 40px; height: 20px;" type="checkbox"/> <b>-</b> <input style="width: 40px; height: 20px; border: 1px solid red;" type="checkbox"/> **			
<p><i>Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)</i>            Klik of tik om tekst in te voeren.</p>			