

Bijlage 9 Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderdeel van deze Overeenkomst zijn de Kritieke Prestatie Indicatoren (hierna KPI's). De KPI's vormen een middel op basis waarvan de inspanningsverplichtingen van Dienstverlener zo objectief mogelijk kunnen worden gemeten. De KPI's zijn opgebouwd uit diverse onderliggende prestatie-eisen, beschreven in de Uitnodiging tot inschrijving. De KPI's zijn kwantitatief en worden gemeten of vormen een doelstelling die gerealiseerd dient te worden.

Na gunning wordt de Inhoud van dit document als bijlage van de overeenkomst tijdens de implementatieperiode definitief vastgesteld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.

Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt de uitvoering van de dienstverlening tijdens het periodiek overleg, zoals is vastgelegd in de Communicatiematrix die als bijlage aan de overeenkomst is toegevoegd. De KPI's worden beoordeeld op basis van de inhoud van de managementrapportages die per kwartaal worden aangeleverd. Op grond van de periodieke beoordeling van de KPI's kan onder meer tot de volgende maatregelen worden besloten:

- Uitvoering van extra inspanningsverplichtingen.
- Voorstellen tot contractaanpassingen.
- Aanpassing frequentie periodieke overleggen.

Normen en meetfrequenties

Voor de vastgestelde KPI's gelden de volgende bepalingen in het geval van een score onder de norm:

- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in met een voorstel om alsnog aan de normering te voldoen (conform het format welke als bijlage is toegevoegd).
- Een onvoldoende score op een KPI drie (3) maanden na de eerste vaststelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in gebreke wordt gesteld.
- Opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in.
- Een onvoldoende score drie (3) maanden na de ingebrekestelling wordt beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de Overeenkomst waarbij Opdrachtnemer direct in verzuim is.
- Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de Overeenkomst wanneer Opdrachtnemer in verzuim is. Ontbinding van de Overeenkomst vindt plaats met inachtneming van een termijn van zes (6) maanden.

Uitwerking Kritieke Prestatie Indicatoren

Onderstaand worden de KPI's beschreven. Indien Hogeschool Rotterdam de gemaakte afspraken niet nakomt, waardoor het behalen van een of meerdere KPI's niet haalbaar is voor Opdrachtnemer, dient Opdrachtnemer dit direct kenbaar te maken in een overleg of per mail aan de Contractmanager van Hogeschool Rotterdam. Dienstverlener dient beargumenteerd aan te geven dat niet meer aan een gestelde KPI kan worden voldaan en wat nodig is om dit te herstellen.

De volgende KPI's worden vastgesteld:

1. Leveringsbetrouwbaarheid
2. Kwaliteit

3. Communicatie & Rapportage
4. Prijs & Facturatie
5. Contractuele voorwaarden
6. Duurzaamheid

KPI 1: Overkomstduur		
KPI	Beoordelen op	Doel
Tijdige levering	Levering conform gestelde eis 18.	Opdrachtnemer bezorgt poststukken binnen de overkomstduur, Post 24 uur binnen Nederland: 95% binnen 24 uur; Post 48/72 uur binnen Nederland: 95% binnen 48 uur; Aangetekende post: 95% binnen 24 uur; Pakketten: 95% binnen 24 uur.

KPI 2: Klachten		
KPI	Beoordelen op	Doel
Klachtafhandeling	De reactie- en hersteltijd ten aanzien van klachten wordt niet overschreden. Eis 6.	Opdrachtnemer dient klachten in beginsel binnen 24 uur op te lossen. Indien het niet mogelijk is om binnen 24 uur de klacht te verhelpen dient Opdrachtnemer binnen 24 uur kenbaar te maken waarom dit niet mogelijk is en hoe het probleem wordt verholpen binnen welke termijn. Communicatie over klachten verloopt met de contactpersoon namens Opdrachtgever.

KPI 3: Communicatie en rapportage		
KPI	Beoordelen op	Doel
Tijdige aanlevering rapportages	Levering conform gestelde eisen.	99% van de rapportages dient binnen de afgesproken normtijd te zijn aangeleverd.
Vastlegging overleggen	Vastlegging en planning conform gestelde eisen.	Planning, opstellen en toezending van de overlegagenda door Opdrachtnemer wordt in 98% van de gevallen uiterlijk 5 werkdagen voor het overleg aangeleverd. Het

		gespreksverslag wordt binnen 5 dagen na het overleg aangeleverd.
Samenwerking	Wijze van samenwerken.	Opdrachtgever en opdrachtnemer zetten zich beide 100% in om een goede samenwerking te waarborgen. Dit wordt per kwartaal geëvalueerd, waarbij verbeterpunten van beide kanten worden besproken en vastgelegd. Onderwerpen voor de evaluatie zijn: - Aantal en kwaliteit contactmomenten - Responsetijd accountmanager en opdrachtgever - Tijdig oppakken van signalen - Verbeterpunten - Positieve punten

KPI 4: Facturatie

KPI	Beoordelen op	Doel
Facturatie	Levering conform gestelde eisen.	100% van het totaal aantal facturen per kwartaal dient conform de gestelde eisen te zijn aangeleverd.

KPI 5: Contractuele voorwaarden

KPI	Beoordelen op	Doel
Contractuele voorwaarden	Aangeleverd verbeterplan conform voorgesteld format.	Bij het niet voldoen aan een of meer van de afgesproken contractuele voorwaarden, wordt een verbeterplan conform het format in de bijlage van de overeenkomst ingediend. Daarna gelden de bepalingen zoals beschreven onder het onderwerp "Normen en meetfrequenties" in dit document.

KPI 6: Duurzaamheid**

KPI	Beoordelen op	Doel

*De beïnvloedbare aspecten van de dienstverlening worden tijdens de implementatieperiode gezamenlijk vastgesteld.

**KPI wordt aangepast aan de hand van de door Opdrachtnemer geleverde wens 3 in de inschrijving.