



BIJLAGE 1b - Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Europese openbare Aanbesteding:

Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel

Kenmerk: IUC21-606

Aanbestedende dienst:
In opdracht van:
Versie:
Kenmerk:

Inkoopuitvoeringscentrum Belastingdienst
Categoriemanagement Logistiek
1.0
IUC21-606

1. Inleiding Kritische Prestatie Indicatoren

Dit document beschrijft hoe de categorie Logistiek Rijksoverheid de doelstellingen van Internationale (inboedel)verhuisdiensten voor personeel continue gaat monitoren, toetsen, vaststellen en bijsturen. Door deze werkwijze vast te leggen ontstaat voor Opdrachtnemer en categorie Logistiek vooraf duidelijkheid over de werkwijze die hieronder is uitgeschreven.

De categorie Logistiek heeft in deze aanbesteding drie (3) doelstellingen geformuleerd die voortkomen uit de uitgangspunten en visie van de vijf pijlers deze aanbesteding:

1. De Deelnemende diensten hechten veel waarde aan een betrouwbare onbeschadigd en snelle transit-/doorlooptijden van de dienstverlening internationale (inboedel)verhuisdiensten.
2. De Deelnemende diensten nemen de diensten af op een eenvoudige en gebruiksvriendelijke manier en waarderen de dienstverlening met minimaal een cijfer 7.
3. De categorie Logistiek heeft (digitaal) inzicht in – en grip op – de gehele keten van de dienstverlening, zodat we kunnen sturen op Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) en verhuis- en opslagkosten.

1.1. Werking van Prestatiemonitoring

De Rijksoverheid wil een langdurige leveranciersrelatie ('goede samenwerking') opbouwen. De categorie Logistiek wil de kwaliteit van de dienstverlening kunnen monitoren en kunnen sturen op de overeenkomst. Hiervoor gebruikt de categorie Logistiek de systematiek van prestatie monitoring.

Uitgangspunten voor toetsing:

- de toetsing zoals beschreven in dit document is gebaseerd op de contractperformance van Opdrachtnemer en Opdrachtgever over een afgebakende, achterliggende periode. De achterliggende periode betreft de periode vanaf de laatste toetsing tot het moment van nieuwste toetsing;
- de uitkomst van de toetsing wordt beargumenteerd op basis van objectieve, of in het geval van de beleefde prestatie door geobjectiveerde, gegevens;
- de toetsing is niet vrijblijvend. Terugkoppeling ervan vindt plaats via reguliere voortgangsgesprekken conform overlegstructuur. Indien nodig resulteert dit in afspraken over bijsturing. Het management van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer, zetten zich actief in voor de toepassing van deze vorm van toetsing en de hiervoor benodigde documentatie en communicatie;
- er wordt in hoofdzaak getoetst of Opdrachtnemer werkt volgens het kwaliteitszorgsysteem. Een goed proces leidt immers tot een goed resultaat. Dit betekent dat wordt gekeken naar zowel de kwaliteit van het proces als de kwaliteit van uitvoering en het resultaat van het proces.

1.2. Wat wordt gemeten?

Bij het meten van de prestaties wordt onderscheid gemaakt tussen twee aspecten, elk met een eigen meetmethode. Hierbij gaat het om de gemeten- en de beleefde prestatie:

- **Gemeten prestatie** betreft metingen op concreet meetbare eisen.
Meetinstrumenten: Systematiek prestatie monitoring, zoals beschreven in hoofdstuk 2.
- **Beleefde prestatie** dit betreft de door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ervaren kwaliteit van dienstverlening. Meetinstrumenten: Tweezijdig uitgevoerde periodieke enquête ingevuld door een vaste groep functionarissen van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer die een sleutelrol vertegenwoordigen in het contractmanagementproces.

1.3. Door wie wordt gemeten?

- **Opdrachtnemer** werkt met een kwaliteitszorgsysteem. Dit houdt in dat Opdrachtnemer haar eigen resultaten meet en expliciet maakt, zodat met managementinformatie kan worden aangetoond dat door toepassing van het kwaliteitszorgsysteem ook de gewenste kwaliteit wordt gerealiseerd.
- **Opdrachtgever** meet de kwaliteit van de beleefde prestatie door middel van een periodieke afgenomen tevredenheidsenquête onder sleutel-functionarissen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tevens voert zij steekproeven uit in het kader van quality monitoring (QM) en Quality Inspections (QI).
- **Onafhankelijke auditinstantie** meet de processen, kwaliteit, administratie, uitvoering en financiële verplichtingen. Die voortvloeien uit de dienstverlening van Opdrachtnemer.

2. Prestatiemonitoring

Dit hoofdstuk geeft een uitleg hoe Opdrachtgever en Opdrachtnemer omgaan met de KPI's. De categorie Logistiek hanteert verschillende resultaatgebieden, die op een gebalanceerde wijze gemeten, aangeven in hoeverre afgesproken doelen worden bereikt. In deze aanbesteding zijn vijf (5) resultaatgebieden gedefinieerd, met normering en consequenties bij het niet halen van de norm.

2.1. Werking en beoordeling van resultaatgebieden

Prestatiemonitoring is de wijze waarop de dienstverlening wordt gehanteerd door Opdrachtgever. De vijf resultaatgebieden vormen de basis voor prestatimonitoring van deze overeenkomst(en):

- Resultaatgebied 1: betrouwbaarheid dienstverlening (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 2: afhandeling van de initiële schadeclaims;
- Resultaatgebied 3: tevredenheid dienstverlening (beleefde en gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 4: beschikbaarheid van het informatiesysteem (gemeten prestatie);
- Resultaatgebied 5: doorlooptijden van klachten afhandeling (gemeten prestatie).

Een resultaatgebied bestaat uit één of meerdere prestatie-indicatoren. Zo beschikt elke indicator over een beschrijving waarop het resultaat wordt gemeten. Dit is de norm waaraan Opdrachtnemer dient te voldoen inclusief de frequentie van de rapportage. De categorie Logistiek behoudt zich het recht voor om de resultaatgebieden gedurende de looptijd van de overeenkomst verder te ontwikkelen.

KPI en prestatienormen

Hieronder wordt de wijze van monitoring op de resultaatgebieden gehanteerd via prestatienormen en onderliggende KPI's. Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat de dienstverlening volgens de aangegeven meetfrequentie een periodieke eenvoudig leesbare rapportage over de overeengekomen prestatienormen oplevert. Met deze managementrapportage toont Opdrachtnemer verifieerbaar aan in welke mate is voldaan aan de normen. Daarbij is minimaal de absoluut gerealiseerde prestatie inzichtelijk gemaakt en de verhouding tot de gestelde prestatienorm weergegeven. Hieronder wordt per norm aangegeven hoe monitoring en bijsturing op de prestatie plaatsvindt. De in dit document opgenomen normen staan los van eventuele boeteregelingen.

2.2. Beoordeling resultaatgebied 1: betrouwbaarheid dienstverlening

Resultaatgebied 1 gaat over een betrouwbare en snelle overkomst van de dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit door Opdrachtgever

KPI 1: Transit-/doorlooptijden van de dienstverlening (gemeten prestatie)

Prestatienorm

De Opdrachtgever hecht er het grootste belang aan dat de doorlooptijden van de transacties binnen het door-to-door traject zodanig door Opdrachtnemer worden beheerst dat deze zo kort mogelijk worden gehouden. Teneinde onnodig ongerief bij de verhuizende medewerker en eventuele extra kosten voor de Opdrachtgever te voorkomen dient de transit-/doorlooptijd tot een minimum te worden beperkt.

De transit-/doorlooptijd van de verhuizingen dienen op basis van het door-to-door proces gemeten te worden. Indien de transit-/doorlooptijd van verhuisopdrachten niet binnen de gestelde tijdslimiet is afgeleverd, welke opdrachtnemer vooraf kenbaar bij een verhuisopdracht middels een planning / plan van aanpak. Indien er desondanks sprake is van vertraging dient opdrachtnemer de afwijking te registreren in het kwaliteitszorgsysteem.

De afwijkingen worden per kwartaal gedeeld met de Opdrachtgever om verbeteracties te borgen.

In geval van extreme situaties dient de Opdrachtgever op proactieve basis op de hoogte te worden gesteld door Opdrachtnemer. Beschikbaarheid van afvaarten is afhankelijk van het aanbod dat door de Carriers op de desbetreffende route wordt geleverd. Mits de melding binnen de scope valt van de afgesproken/beschreven werkprocessen.

Periode "Storage in Transit, 31dgn" waar Opdrachtnemer geen invloed op heeft wordt niet meegerekend in de doorlooptijd (groen licht ambassade).

Definitie:

"Niet tijdig uitvoeren van een verhuizing is een afwijking binnen een tijdslimiet van een opdracht onder het product internationale verhuisdiensten, tenzij de afwijking binnen de scope van externe situaties valt van de afgesproken/beschreven werkprocessen".

$$\text{Transit/doorlooptijd \%} = 100 * \frac{\text{aantal verhuizingen binnen de norm}}{\text{totaal aantal verhuizingen}}$$

Prestatienorm

Transit tijd %	Norm	Houding en gedrag
	>80%	Goed
	77% - 79,99%	Voldoende
	75% - 76,99%	Onvoldoende
	<74,99%	Slecht

Norm KPI transit-/doorlooptijd van de dienstverlening

Opdrachtnemer levert **>80%** van de uitgevoerde verhuizingen op tijd op de afgesproken plaats van bestemming binnen de overeengekomen overkomstduur van de Deelnemende diensten.

Systeem:	Een volledig bestand c.q. referentiekader van transit-/doorlooptijd dient tijdens de duur van de Raamovereenkomst door de Opdrachtnemer te worden opgebouwd, en vastgelegd te worden in het Proces Management Systeem. De Opdrachtgever moet middels standaardrapportages 24/7 de mogelijkheid hebben om informatie over transit/doorlooptijden te beoordelen.
----------	--

Meetfrequentie:	1 x per kwartaal
-----------------	------------------

Meetmethode:	Opdrachtnemer toont aan dat de norm wordt gehaald en rapporteert Opdrachtgever over de norm en eventuele afwijkingen.
--------------	---

Norm KPI niet gehaald

Indien de norm niet wordt gehaald, treedt de boeteregeling in werking uit het Programma van Eisen conform uitvoeringseis 104.

KPI 2: Correctheid geschatte volumes (gemeten prestatie)

Prestatienorm

De nauwkeurigheid van het geschatte volume en het geconstrueerde nettogewicht is van cruciaal belang. Het geschatte volume is gebaseerd op het maximale volume dat tijdens de taxatie bij opname/intake is vastgesteld in pre-move inventarisatie 'Survey Report'. Het laatste verpakte (actuele) volume en/of geconstrueerd nettogewicht mag maximaal 10% afwijken van de schatting voorafgaand aan de verhuizing middels een quality inspections, behalve wanneer Opdrachtgever extra goederen heeft toegevoegd.

Definitie:

"Actuele volumes versus de tijdens de intake opgenomen volumes, gemeten in kubieke meters".

$$\text{Afwijking van volume \%} = 100 * \frac{\text{aantal geschatte eenheden}}{\text{aantal actuele eenheden}}$$

Prestatienorm		
Correctheid geschatte volume%	Norm	Score
	>95%	Goed
	90% - 94,99%	Voldoende
	85% - 89,99%	Onvoldoende
	< 84,99%	Slecht

Norm KPI Tevredenheid Dienstverlening

De nauwkeurigheid van het geschatte volume en het geconstrueerde nettogewicht mag niet >10%. **Opdrachtnemer garandeert** dat **minimaal 90%** van schatting voorafgaand aan de verhuizing correct zijn, of binnen de toegestane marge vallen.

Systeem:	Minimaal een Excel export.
Meetfrequentie:	1x per kwartaal.
Meetmethode:	Opdrachtnemer toont aan dat de norm wordt gehaald en rapporteert Opdrachtgever over de norm en eventuele afwijkingen.

Norm KPI niet gehaald

Indien het eindgemiddelde van een kwartaal niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.

2.3. Beoordeling resultaatgebied 2: afhandeling van initiële schadeclaims

Resultaatgebied 2 gaat over snelle afhandeling van initiële schadeclaims door Opdrachtnemer van de (boedel)verhuizing. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit door Opdrachtgever

KPI 3: doorlooptijd van de initiële schadeclaims (gemeten prestatie)
Prestatienorm Het beleid van Opdrachtnemer dient er op gericht te zijn dat het aantal schadeclaims in feite tot 0 wordt gereduceerd. Indien er desondanks sprake is van schade of verlies dient de te verhuizen medewerker dit via een officiële claimformulier aan de Opdrachtnemer kenbaar te maken. Elke schadeclaim dient binnen 30 werkdagen na verzenddatum afgehandeld en uitbetaald te worden door Opdrachtnemer. Tevens wordt iedere claim door Opdrachtnemer als klacht geregistreerd. <u>Definitie:</u> "Een claim is een melding van de te verhuizen medewerker geleden schade of vermissing met betrekking tot diens verhuisgoed, welke middels het hiertoe bestemde officiële claimformulier kenbaar wordt gemaakt." $\text{Claim \%} = 100 * \frac{\text{aantal claimformulieren binnen de norm}}{\text{totaal aantal claimformulieren}}$
Prestatienorm

Claims %	Norm	Houding en gedrag
	>95%	Goed
	93% - 94,99%	Voldoende
	90% - 92,99%	Onvoldoende
	< 89,99%	Slecht
Norm KPI doorlooptijd van de initiële schadeclaims Opdrachtnemer garandeert >95% van de initiële schadeclaims binnen een termijn van 30 werkdagen na verzenddatum afgehandeld en uitbetaald te worden. Indien het eindgemiddelde van een kwartaal niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.		
Systeem:	Er wordt gerapporteerd op basis van de door de Opdrachtnemer opgestelde kwartaalrapportage.	
Meetfrequentie:	1 x per kwartaal	
Meetmethode:	Opdrachtnemer toont aan dat de norm wordt gehaald en rapporteert Opdrachtgever over de norm en eventuele afwijkingen.	
Norm KPI niet gehaald Indien het eindgemiddelde van een kwartaal niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.		

2.4. Beoordeling resultaatgebied 3: tevredenheid dienstverlening

Resultaatgebied 3 gaat over de tevredenheid van de beleefde prestatie over de dienstverlening. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit door Opdrachtgever

KPI 4: Tevredenheid van de te verhuizen medewerker (gemeten prestatie)			
Prestatienorm De tevredenheid van de te verhuizen medewerker wordt eenzijdig gemeten via een enquêtes (vragenlijst). Het door Opdrachtnemer uit te voeren klanttevredenheidsonderzoek maakt inzichtelijk in hoeverre de te verhuizen medewerker een waardeoordeel heeft over de dienstverlening aan de "Origin" en "Destination" kant. Alle binnengekomen enquêtes worden door Opdrachtnemer geregistreerd in een klanttevredenheidssysteem. Bij waarderingen van zes (6) of lager, neemt de Opdrachtnemer aantoonbaar actie richting de te verhuizen medewerker. De tevredenheid wordt per kwartaal gedeeld met de Opdrachtgever om verbeteracties te borgen. Definitie: "Ontevredenheid of ongenoegen van de te verhuizen medewerker over de dienstverlening wordt in de klanttevredenheidsmeting beoordeeld met een 6 of lager, welke van de te verhuizen medewerker ofwel van de Opdrachtgever is ontvangen. Mits de melding binnen de scope valt van de afgesproken/beschreven werkprocessen". $Tevredenheid \% = 100 * \frac{\text{aantal enquêtes binnen de norm}}{\text{totaal aantal enquêtes}}$			
Prestatienorm			
Tevredenheid %	Norm	Score	Houding en gedrag
	>99%	10	Uitmuntend

	98% - 98,99%	7	Goed
	97% - 97,99%	4	Voldoende
	< 96,99%	1	Slecht

Norm KPI Tevredenheid Dienstverlening

Het aantal enquêtes buiten de norm mag niet **groter zijn dan 2%** op het totaal ontvangen enquêtes. Opdrachtgever wil een gemiddelde score van **minimaal een 7** aan zowel Origin als Destination kant. Indien de norm niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.

Systeem:	Minimaal een Excel export.
Meetfrequentie:	1x per kwartaal.
Meetmethode:	Opdrachtnemer toont aan dat de norm wordt gehaald en rapporteert Opdrachtgever over de norm en eventuele afwijkingen.

Norm KPI niet gehaald

Indien het eindgemiddelde van een kwartaal niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.

KPI 5: Tevredenheid Opdrachtgever en Opdrachtnemer (beleefde prestatie)

Prestatienorm

De tevredenheid over KPI 2 wordt tweezijdig gemeten door een vaste enquête over de beleefde houding en gedrag van de samenwerking tussen beide partijen. Zo wordt de enquête door Opdrachtgever uitgezet, zie bijlage AI voor de uitgewerkte vragen. In de daadwerkelijke enquête wordt gezorgd dat de tweezijdigheid ook in de vraagstelling wordt verwerkt door daar waar nodig de woorden Opdrachtgever en Opdrachtnemer om te draaien.

De voortgangsrapportage geeft een score over de beleefde prestatie op houding en gedrag van Opdrachtnemer op tactisch niveau. De rapportage wordt halfjaarlijks ingevuld en geëvalueerd. Gedurende looptijd is het mogelijk om specifieke verdiepingsvragen aangevuld te krijgen in de enquête.

Prestatienorm

Antwoord	Score	Houding en gedrag
a.	1	Passief
b.	4	Reactief
c.	7	Actief
d.	10	Proactief

Norm KPI Tevredenheid Dienstverlening

Scores door lijnmanagers, contractmanager en service delivery manager van de Deelnemende diensten over de enquêtevragen vormen samen een gemiddelde score van **minimaal een 7**. Indien het eindgemiddelde niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.

Systeem:	Word of enquêtesoftware
Meetfrequentie:	2 x per jaar (halfjaarlijks)

Meetmethode:	De periodieke tevredenheidsenquête bevat vier vragen, welke gaan over de volgende onderwerpen: • samenwerking; • werkrelatie; • kwaliteit dienstverlening; • sturingsinformatie. Per vraag zijn er vier antwoordmogelijkheden. Te weten: a, b, c of d. zie bijlage A1 op pagina 10 en 11. De antwoordmogelijkheden, de bijbehorende scores en betekenis is weergegeven in de prestatienorm.
--------------	--

2.5. Beoordeling resultaatgebied 4: Beschikbaarheid van het Informatiesysteem

Resultaatgebied 4 betreft de beschikbaarheid van het informatiesysteem. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit door Opdrachtgever.

KPI 6: Beschikbaarheid van het informatiesysteem (gemeten prestatie)		
Prestatienorm Het informatiesysteem van Opdrachtnemer (met daarin de historische en actuele gegevens omtrent verhuizingen) voldoet aan de gegevens die Opdrachtgever stelt aan het informatiesysteem. De gegevens dienen 24/7 beschikbaar te zijn voor geautoriseerde gebruikers van de Deelnemende dienst. Indien het percentage negatief afwijkt van de norm stelt Opdrachtnemer in overleg met Categoriemanagement Logistiek een verbeterplan op. <u>Definitie:</u> Onder beschikbaar zijn wordt verstaan dat een gebruiker met het systeem kan werken en dat alle functionaliteiten naar behoren werken. Uitval (gepland en ongepland) dient zoveel mogelijk beperkt te worden, en is gemaximeerd op 1% van de totale beschikbaarheid tussen 07.00 en 22.00 uur en op 5% voor de gehele beschikbaarheid 24/7. Geplande uitval is uitsluitend tussen 22:00 uur 's avonds en 07:00 uur 's ochtend of op zaterdagen, zon- en feestdagen, tenzij aantoonbaar anders is overeengekomen. $\text{Beschikbaarheid \%} = 100 * \frac{\text{aantal beschikbare uren}}{\text{totaal aantal uur}}$		
Prestatienorm		
Beschikbaarheid %	Norm	Houding en gedrag
	>99%	Voldoende
	97% - 98,99%	Matig
	95% - 96,99%	Onvoldoende
	< 94,99%	Slecht
Norm KPI beschikbaarheid van het bestelportaal Opdrachtnemer levert een beschikbaarheid >99% van het Proces Management Systeem aan de Deelnemende diensten.		
Systeem:	Er wordt gerapporteerd op basis van de door de Opdrachtnemer opgestelde kwartaalrapportage eenheden.	
Meetfrequentie:	1x per kwartaal.	
Meetmethode:	Opdrachtnemer toont aan dat de norm wordt gehaald en rapporteert Opdrachtgever over de norm en eventuele afwijkingen.	

Norm KPI niet gehaald

Indien het eindgemiddelde van een kwartaal niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.

2.6. Beoordeling resultaatgebied 5: doorlooptijden van klachtenafhandeling

Resultaatgebied 5 betreft doorlooptijden van klachtenafhandeling. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's van dit resultaatgebied aan de gestelde norm te voldoen. Of de norm van een KPI wel of niet is gehaald, wordt bepaald aan de hand van de resultaten, de bevindingen van een onafhankelijke en gecertificeerde auditinstantie of door een steekproefsgewijze periodieke audit door Opdrachtgever

KPI 7: Tevredenheid van klachtafhandeling

Prestatienorm

De Opdrachtnemer registreert digitaal vragen en klachten per ommegaande. Alle gemelde vragen en klachten worden binnen één werkdag door Opdrachtnemer in behandeling genomen. De volledige afhandeling vindt plaats binnen 5 werkdagen na eerste ontvangst van de klacht. Na afhandeling ontvangt de te verhuizen medewerker een feedback verzoek van Opdrachtnemer. Dit verzoek is er op gericht de tevredenheid en snelheid van de klachtafhandeling inzichtelijk te maken. Een ontevreden waardering wordt per kwartaal gedeelte met Opdrachtgever.

Definitie:

"Een klacht is een melding van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening, een persoon en/of de (boedel)verhuizing. De te verhuizen medewerker voelt zich bijvoorbeeld onheus bejegend door de Opdrachtnemer, mits de melding binnen de scope valt van de afgesproken/beschreven werkprocessen".

$$\text{Klachtenafhandeling \%} = 100 * \frac{\text{aantal meldingen binnen de norm}}{\text{totaal aantal meldingen}}$$

Prestatienorm

	Norm	Score
Klachtenafhandeling %	>95%	Goed
	90% - 94,99%	Voldoende
	85% - 89,99%	Onvoldoende
	< 84,99%	Slecht

Norm KPI klachtenafhandeling

Opdrachtnemer garandeert **>90%** van de meldingen binnen 5 werkdagen afgehandeld na eerste ontvangst van de klacht.

Systeem:	Minimaal een Excel export.
Meetfrequentie:	1x per kwartaal.
Meetmethode:	Opdrachtnemer toont aan dat de norm wordt gehaald en rapporteert Opdrachtgever over de norm en eventuele afwijkingen.

Norm KPI niet gehaald:

Indien het eindgemiddelde van een kwartaal niet wordt gehaald zal er na een grondige analyse een integraal programma van aanpak opgesteld worden door Opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening.

Bijlage A1 De uitgewerkte vragen voor tevredenheid Opdrachtgever

Samenwerking

Hoe heeft de Opdrachtgever de kwaliteit van de samenwerking met de Opdrachtnemer in de achterliggende periode ervaren?

- a. De Opdrachtnemer behartigt alleen eigen belangen of weigerden uit de conflictsfeer te komen en communiceerden hier onvoldoende over.
- b. De Opdrachtnemer kon zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen kon echter de conflictsfeer niet vermeden worden.
- c. De Opdrachtnemer kon zich verplaatsen in elkaars belangen en mogelijke problemen konden besproken worden. Bij het zoeken naar oplossingen werd ook veelvuldig samengewerkt.
- d. De Opdrachtnemer voelde zich verantwoordelijk voor belangen van de andere partij. Daarvoor werd altijd de samenwerking opgezocht en werd op een proactieve wijze over mogelijke problemen gecommuniceerd.

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de beide de wederzijdse werkrelatie in de achterliggende periode heeft ervaren. Ter onderbouwing van de beantwoording, kunnen diverse informatiebronnen worden geraadpleegd, zoals: tevredenheidsonderzoeken, informatie van Opdrachtgever of Opdrachtnemer over de kwaliteit van het geleverde product, onderzoek naar de waardering van de gebruikers, complimenten en aanspraken op garanties.

Werkrelatie

Hoe kan de onderlinge werkrelatie in de achterliggende periode worden omschreven vanuit het perspectief van de Opdrachtgever?

- a. De werkrelatie was slecht. Discussies zorgden voor een niet-prettige sfeer en mogelijk zelfs irritatie. De Opdrachtnemer luisterde niet goed naar de wensen van de Opdrachtgever.
- b. De werkrelatie was niet optimaal, maar wel werkbaar. Met moeite konden de wensen van de Opdrachtgever kenbaar gemaakt worden.
- c. Er was sprake van een normale werkrelatie. De wensen van de Opdrachtgever konden kenbaar worden gemaakt en er werd redelijk naar gehandeld.
- d. De samenwerking was professioneel. De wensen van de Opdrachtgever konden kenbaar gemaakt worden en er werd goed naar gehandeld. Discussies waren opbouwend.

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtgever de werkrelatie met de Opdrachtnemer in de achterliggende periode heeft ervaren. Uitgangspunt is dat een goede samenwerking en communicatie zorgen voor betere resultaten.

Kwaliteit dienstverlening

Hoe zijn de klachten door de Opdrachtnemer opgepakt in de achterliggende periode?

- a. Klachten en meldingen, welke gemeld zijn door Opdrachtgever, zijn slecht opgepakt en de maatregelen leidden tot een niet bevredigend resultaat. Er heeft geen terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- b. Klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn moeizaam opgepakt, maar leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een beperkte terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- c. Klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn adequaat opgepakt en leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een beperkte terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.
- d. Klachten en meldingen welke gemeld zijn vanuit de Opdrachtgever, zijn adequaat en opgepakt en leidden tot een bevredigend resultaat. Er heeft een goede terugkoppeling plaatsgevonden over de genomen maatregelen.

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtnemer in de achterliggende periode heeft gecommuniceerd over klachten en meldingen m.b.t. de dienstverlening en de wijze waarop relevante klachten adequaat en naar tevredenheid van opdrachtgever zijn opgepakt en tot een verbeterd resultaat hebben geleidt.

Sturingsinformatie aan Opdrachtgever

In welke mate voldoet de geleverde sturingsinformatie aan de eisen / wensen?

- a. De geleverde sturingsinformatie is niet tijdig, onvolledig en/of niet bruikbaar.
- b. De geleverde sturingsinformatie is niet tijdig, onvolledig en/of niet bruikbaar, maar Opdrachtnemer geeft blijk van verbetering.
- c. De geleverde sturingsinformatie is van algemeen niveau, sluit in toenemende mate aan bij administratieve- en financiële processen van Opdrachtgever, is tijdig, volledig en bruikbaar.
- d. De geleverde sturingsinformatie is specifiek, sluit goed aan bij administratieve- en financiële processen, is tijdig, volledig en bruikbaar.

Deze vraag is gericht op de wijze waarop de Opdrachtnemer in de achterliggende periode zorg draagt voor bewerkbare digitale beschikbaarstelling van sturingsinformatie. Het betreft informatie op periodieke, in ieder geval maandelijks basis aan de betreffende contactpersonen van de Opdrachtgever. De informatie dient te worden aangeboden in Excel format. De rapportages dienen standaard autorisatie templates te bevatten voor verschillende gebruikersniveaus.