

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. Kwaliteit
2. Communicatie en rapportage
3. Contractuele voorwaarden

4. Duurzaamheid
5. Klanttevredenheid

KPI 1: Assortiment		
KPI	Beoordelen op	Doel
Het assortiment sluit aan op de diverse doelgroepen. Het budget assortiment in de outlets is voldoende zichtbaar en beschikbaar en ook het overig assortiment voldoet aan de uitgangspunten.	Beoordeling via SLA audit	Aansluiting bij de gestelde doelstelling: Het aanbod varieert van budget tot luxe met een passende prijs/kwaliteitsverhouding. Voldoet aan de gestelde eisen 9 t/m 12

KPI 2: Communicatie en rapportage		
KPI	Beoordelen op	Doel
Tijdige aanlevering rapportages	Levering conform gestelde eis 63	Om de door de Opdrachtnemer geleverde prestaties op juiste waarde te kunnen schatten, levert de Opdrachtnemer digitaal 1 keer per kwartaal, uitgesplitst in maanden, een management- rapportage, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen: • gerealiseerde omzet; • eventuele klachten • afwijkingen op doorlooptijden; • verbetervoorstellen m.b.t. innovaties, duurzaamheid, Deze rapportages dienen binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar te worden gesteld aan de contactpersoon van Hogeschool Rotterdam

KPI 3: Contractuele voorwaarden		
KPI	Beoordelen op	Doel
Contractuele voorwaarden	Aangeleverd verbeterplan conform eis 62	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 4: Duurzaamheid		
KPI	Beoordelen op	Doel
KPI Wens 3 Duurzaamheidsvisie	NTB	Aansluiting bij de gestelde doelstelling: Wij werken aan duurzame bedrijfsvoering met specifieke aandacht voor circulaire oplossingen en een gezonde leefstijl en kunnen op- en afschalen wanneer ontwikkelingen daarom vragen.

KPI 5: Klanttevredenheid		
KPI 5a	Beoordelen op	Doel
Studenten en medewerkers zijn tevreden over de outlets; zij beoordelen de exploitatie van de outlets gemiddeld met minimaal een 6,8 en geen enkele locatie scoort lager dan een 6,5.	Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door opdrachtnemer.	Aansluiting bij de gestelde doelstellingen: - Wij bieden een toegankelijke en inspirerende omgeving die ondersteunend is aan de functie ontspannen, overleggen en samenwerken. - Het aanbod varieert van budget tot luxe met een passende prijs/kwaliteitsverhouding.
KPI 5b	Beoordelen op	Doel
De afnemers van banqueting zijn tevreden over de vergader- en banquetingservices en beoordelen deze met minimaal een 7,0.	Klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door opdrachtnemer.	Aansluiting bij de gestelde doelstellingen: - Het aanbod varieert van budget tot luxe met een passende prijs/kwaliteitsverhouding - Wij zijn professioneel en werken aan kwaliteit en innovatie. Wij spelen in op maatwerk, mits betaalbaar en uitvoerbaar.