

Bijlage 10 KPI Dashboard Horeca

Aanbesteding:	Horeca
Referentienummer:	2022/099/FIT-SERVICES

Onderwerp	Kritische Prestatie Indicator	Meet Methode	Frequentie meting	Minimale norm	Outputmodel	Eigenaar	Realisatie				Toelichting			
Het <u>onderwerp</u> waar het om gaat.	<u>Waar</u> gaan we op meten?	<u>Hoe</u> wordt de contractuele afspraak gemeten(methodiek)?	Hoe <u>vaak</u> wordt gemeten?	Minimale <u>output</u> niveau. Wat moet opdrachtnemer minimaal scoren?	Welke <u>vorm</u> van rapportage?	<u>Wie</u> is verantwoordelijk voor meetgegevens?	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Assortiment	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 opdrachtgever	2 x per jaar	Assortiment sluit aan op de doelgroepen: Ja Het budget assortiment is zichtbaar en beschikbaar: Ja het assortiment is biologisch 40% van	SLA audit	Opdrachtnemer Opdrachtgever								
Communicatie en rapportage	Tijdige aanlevering rapportages	Beoordeling contractmanager.	Doorlopend	Conform eis 63	Managementrapportage.	Opdrachtnemer Opdrachtgever								
Contractuele voorwaarden	Aangeleverd verbeterplan binnen 1 maand.	Beoordeling contractmanager.	Doorlopend	Conform eis 62	Conform voorgesteld format verbeterplan.	Opdrachtnemer								
Wens 3 Duurzaamheidsvisie	N.t.b.	Beoordeling contractmanager.	Doorlopend	Wens 3	Managementrapportage.	Opdrachtnemer								
Klanttevredenheid	a: Studenten en medewerkers zijn tevreden over de outlets b: De afnemers van banqueting zijn tevreden over de vergader- en banquetingservices	Klanttevredenheidsonderzoek Opdrachtnemer	2 x per jaar	a: Beoordeling van de exploitatie van de outlets gemiddeld minimaal een 6,8 en geen enkele locatie scoort lager dan een 6,5. b: Beoordeling minimaal een 7,0	Managementrapportage.	Opdrachtnemer								