

BEOORDELING DIENSTVERLENING

Kwaliteitsrapportage

<Naam Contractant>

<Datum>

❖ Inleiding en toelichting

Gemeente Beek vindt het belangrijk dat leveranciers bij haar passen. De nadruk ligt op het ontwikkelen van langdurige samenwerkingsverbanden en relaties op basis van wederzijds vertrouwen en respect. Hoofddoel daarbij is het bereiken van continuïteit voor beide partijen bij een optimale performance. Belangrijke onderwerpen hierbij zijn: openheid, ethiek, machtsverhouding, win-win, creativiteit, communicatie, uniforme afspraken en nakomen van afspraken.

Het is voor beide partijen duidelijk op welke onderdelen de kwaliteit van de dienstverlening beoordeeld zal worden. De basis hiervoor zijn het aanbestedingsbestek, de beoordeelde gunningcriteria en de inschrijving van de leverancier. Tevens kunnen enquêtes en nieuwe afspraken tijdens de contractevaluatie toegevoegd worden om de gemeenschappelijke afspraken te evalueren.

❖ Wijze van puntentoekenning

Bij iedere leveranciersbeoordeling beoordelen wij dezelfde kwaliteitscriteria, nl:

- product-/dienstspecificaties en kwaliteitseisen
- prijsstelling en prijsniveau t.o.v. de concurrentie
- leverbetrouwbaarheid, logistiek en flexibiliteit
- deskundigheid en innovativiteit
- duurzaamheid, social return, maatschappelijke waarde

Afhankelijk van de productgroep- dienstindeling zal behaalde score sterker of minder sterk wegen door de wegingsfactor. De mate waarin aan de kwaliteitscriteria wordt voldaan, bepaalt de selectie van de score en het cijfer. De mate van belangrijkheid van het betreffende selectieonderdeel bepaalt de wegingsfactor.

Het puntentotaal per kwaliteitscriteria wordt verkregen door het gemiddelde van de te beoordelen criteria op dat onderdeel. In een voorkomend geval kan een bepaald onderdeel zwaarder meewegen. Indien een bepaald onderdeel niet van toepassing is geweest in de voorafgaande periode, zal dit ook niet mee wegen in de beoordeling.

De totale score is een optelsom van de verschillende eindscores. Het resultaat ligt tussen de score 0 en 100.

Deze score geeft vervolgens aan welke kwaliteitsbeoordeling aan de betreffende leverancier is toegekend en welke actie (eventueel) ondernomen moet worden.

Deze beoordelingsmethodiek (waarde van puntentoekenning) is nagenoeg gelijk aan de methodiek welke toegepast wordt in de aanbestedingsbestekken.

Te behalen resultaat per kwaliteitscriteria

UITSTEKEND	100% van de score, als u meer dan maximale invulling geeft aan de kwaliteitsafspraken welke Gemeente Beek vraagt. Het is een prestatie welke onderscheidend is en goed toepasbaar.
GOED	U behaalt 80% van de score. U doet wat we van u verwachten.
REDELIJK	U behaalt 60% van de score. U doet wat we van u verwachten, maar bepaalde punten zijn voor verbetering vatbaar.
MATIG	U behaalt 30% van de score wanneer één of meer aandachtspunten ontbreken of de uitwerking deels aansluit bij het gevraagde.
SLECHT	U behaalt 0% van het maximaal aantal als u geen invulling geeft aan het gevraagde of uitermate slecht scoort.

Uitkomst Leveranciersbeoordeling.

Afhankelijk van de Totaal Score zullen verschillende verbeteracties /scenario's afgesproken worden teneinde deze score te verbeteren dan wel in stand te houden.

Afhankelijk van het aantal punten dat een leverancier scoort bij de beoordeling zal de leverancier ingedeeld worden in het KZL stappensysteem. Bij ledere stap zijn actiepunten of maatregelen genoemd.

KZL-STAP 1	SCORE 0 - 40	Leverancier staat op de lijst van goedgekeurde leveranciers, maar voldoet slechts in geringe mate aan de specificatie van eisen. Er zal een verbetertraject opgezet worden met streefdatum. Deze verbeteringen moeten snel zichtbaar worden omdat er anders aanleiding is tot het zoeken van een andere leverancier of dat de optiejaren voor verlenging van het contract in geding komen. Na het opzetten van het verbetertraject (zie actielijst), moet een verbetering minimaal binnen een af te spreken termijn van 3 maanden gerealiseerd zijn, tenzij anders is overeengekomen. Bij een volgende evaluatie zal de score behaald worden zoals bepaald in stap 2.
KZL-STAP 2	SCORE 41 - 59	Leverancier staat op de lijst van goedgekeurde leveranciers, voldoet al redelijk aan zijn specificatie van eisen. Er is een verbetertraject opgezet met streefdatum. Ook hier geldt dat snel sprake moet zijn van duidelijke verbetering en gelden dezelfde consequenties als bij stap 1 hoewel de noodzaak om snel een andere leverancier te zoeken minder urgent is.
KZL-STAP 3	SCORE 60 - 74	Leverancier staat op de lijst van goedgekeurde leveranciers, voldoet goed aan de specificatie van eisen. Als er aanleiding voor is zal een verbetertraject worden opgezet met streefdatum. Alleen als het ook waar gemaakt kan worden kan het geen kwaad deze leverancier te wijzen op de voordelen van stap 4.

KZL-STAP 4	SCORE 75 - 100	Leverancier staat op de lijst van goedgekeurde leveranciers, voldoet uitstekend aan zijn specificatie van eisen. Blijven kijken of er mogelijkheden ter verbetering zijn. Het geheel van de leveringen van goederen en/of diensten is van een dusdanige kwaliteit dat kan worden onderzocht in hoeverre de omzet bij deze leverancier kan worden vergroot door pakketuitbreiding.
---------------	-------------------	---

Actieplan

Indien van toepassing worden er tijdens het evaluatiegesprek met de leveranciers te nemen acties besproken om zo de dienstverlening en de KZL-score te verbeteren en de samenwerking verder te optimaliseren.

Kwaliteitscriteria	Melding	Te nemen actie	Oplossing/verbeterplan	Actiehouder	Datum gereed