

Prestatiemeting

Facilitair Drukwerk 2023 - 31179749

#	Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethodiek	Frequentie	Norm	Toelichting
	Afgesproken resultaatgebieden	Detail invulling van het resultaatgebied	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied	Hoe wordt gemeten?	Rapportage frequentie	Minimale score (schaal 1 - 5)	
1.	Klanttevredenheid en partnership	Tevredenheid Deelnemers	Mate waarin Deelnemer tevreden is over het personeel van Opdrachtnemer (houding en gedrag, kennis en kunde).	* (Zie opmerking onder de tabel)	2 x per jaar	3,0 3,8	Per Deelnemer per meting Gemiddeld over alle Deelnemers
2.	Kwaliteit van dienstverlening	Leveringsbetrouwbaarheid	% van de artikelen worden correct en binnen afgesproken termijn geleverd.	Opgave door Opdrachtnemer vanuit systeem. Gerapporteerd in managementrapportage	2 x per jaar	98%	Per Deelnemer
		Tevredenheid levering	Mate waarin Deelnemer tevreden is over de levering (geen beschadigingen, juiste plaats en afhandeling?)	* (Zie opmerking onder de tabel)	2 x per jaar	98%	Per Deelnemer
3.	Kwaliteit van geleverde producten	Product kwaliteitsklachten	Aantal, doorlooptijd en tevredenheid over oplossen product kwaliteitsklachten.	* (Zie opmerking onder de tabel)	2x per jaar	3,0 3,8	Per Deelnemer per meting Gemiddeld over alle
4.	Gegevensbeheer en communicatie	Managementinformatie	% tijdig; managementrapportages en verslagen worden binnen gestelde termijnen opgeleverd. % volledig; omvat alle informatie, volgens vastgesteld format.	Moment van ontvangst van document door Opdrachtgever	2x per jaar	95%	Per Deelnemer
		Facturatie	Mate waarin de Deelnemer tevreden is over de facturatie (foutloos, bevat alle informatie?)	* (Zie opmerking onder de tabel)	2x per jaar	3,0 3,8	Per Deelnemer per meting Gemiddeld over alle
		Klachten	Mate van klachtenafhandeling en oplostijd.	* (Zie opmerking onder de tabel)	2x per jaar	3,0 3,8	Per Deelnemer per meting Gemiddeld over alle
5.	Managen Basis- en Restassortiment	Optimaliseren basisassortiment	Mate van tevredenheid van Opdrachtgever en Deelnemer over het vanuit het oogpunt van uniformiteit de Rijkshuisstijlcoördinatoren faciliteren in het terugbrengen van het aantal artikelen in het Basisassortiment.	* (Zie opmerking onder de tabel)	2x per jaar	3,0 3,8	Per Deelnemer per meting Gemiddeld over alle Deelnemers
		Managen van het restassortiment	Tevredenheid van Opdrachtgever en Deelnemer over beheer van basis- en restassortiment (proactief).	* (Zie opmerking onder de tabel)	2x per jaar	3,0 3,8	Per Deelnemer per meting Gemiddeld over alle Deelnemers
		Managen van het restassortiment	Tevredenheid van Deelnemer over de aanbiedingen vanuit het restassortiment (alternatieven, vergelijking met basisassortiment, marktconform, gespecificeerde offertes, doorlooptijd).	* (Zie opmerking onder de tabel)	2x per jaar	3,0 3,8	Per Deelnemer per meting Gemiddeld over alle Deelnemers
6.	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen	Circulariteit	Mate waarin Opdrachtnemer inzet op het verbeteren van de duurzaamheid van geleverde producten en bedrijfsvoering.	Beoordeling van opgave door Opdracht-nemer in strategische management-rapportage.	1x per jaar	Voldoende	Vast te stellen in jaarlijks overleg door categorie contractmanager
	Overall performance	Contractcompliance	Opdrachtnemer voldoet aan de in het PvE gestelde contractvoorwaarden en voldoet aan de bij inschrijving ingediende toezeggingen.	Bevindingen Opdrachtgever en Deelnemer. Terugkoppeling in strategisch overleg.	1x per jaar	100%	

* Resultaat komt tot stand door gesprek tussen Deelnemer en Opdrachtnemer waarna Deelnemer een (onderbouwde) score geeft. Opdrachtnemer rapporteert deze in de managementrapportage).
Zie ook PvE [Hoofdstuk 10, Prestatiemonitoring].