

Annex 9 - KPI's
behorende bij aanbestedingsdocument medische gebruiks- en verbruiksartikelen

KPI	Prestatie	Norm	Meetmethode/periode	Opmerkingen	Consequentie Meet Periode 1	Consequentie Meet Periode 2
1	Leverbetrouwbaarheid bestellingen.	97 % van de bestelde artikelen wordt binnen 5 werkdagen geleverd. Eventuele naleveringen (> 5 werkdagen na bestelling) worden binnen 8 werkdagen na de bestelling geleverd.	Gemeten over een periode van 1 half jaar, rapportage per half jaar .	De levertermijn start op het moment dat de opdracht is verstrekt aan de Opdrachtnemer. Een 'alternatief' (minimaal gelijkwaardig artikel tegen maximaal de prijs van het oorspronkelijke artikel), mag alleen worden geleverd, na goedkeuring van de opdrachtgever.	De inschrijver doet een voorstel voor de norm (minimaal het gestelde) en een financiële vergoeding als deze KPI's niet worden gehaald (deze komt niet in de plaats van een eventuele schadevergoeding) De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de opdrachtgever.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de levertijden.
2	Meldingen / klachten:	Maximaal 2 gegronde klachten per half jaar .	Gemeten over een periode van 1 half jaar, rapportage per half jaar .	Een gegronde klacht wil zeggen dat niet voldaan is aan de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen en is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer.	De inschrijver doet een voorstel voor de norm (maximaal het gestelde) en een financiële vergoeding als deze KPI niet wordt gehaald (deze komt niet in de plaats van een eventuele schadevergoeding). Indien in één half jaar 2 gegronde klachten of afwijkingen worden geconstateerd, stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op conform SMART principes, het verbeterplan dient direct in te gaan.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de dienstverlening.
3	Klanttevredenheid: Meten is weten	De tevredenheid van afnemers (medewerkers) van ROCMN wordt jaarlijks door opdrachtnemer valide en betrouwbaar gemeten en bedraagt minimaal een 6,5 in het eerste contractjaar en minimaal een 7,0 in de volgende jaren.	Gemeten over een periode van 1 jaar, rapportage per jaar (bij de jaarevaluatie).	De definitieve vorm en inhoud van de klanttevredenheid gezamenlijk bepaald en vastgesteld. Het initiatief ligt echter bij de Opdrachtnemer. Eventuele kosten voor deze belevingsmeting zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen dan ook niet separaat bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.	De inschrijver doet een voorstel voor de norm (minimaal het gestelde) een financiële vergoeding als deze KPI niet wordt gehaald (deze komt niet in de plaats van een eventuele schadevergoeding) De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een Plan van Aanpak op met de te ondernemen stappen, om te komen tot een voldoende resultaat en voegt deze toe bij de half jaar rapportage.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de dienstverlening
4	Verbetervoorstellen t.b.v. procesoptimalisatie, kwaliteitsverbetering en/of kostenreductie	Minimaal 1 SMART verbetervoorstel per half jaar	Gemeten over een periode van 1 half jaar, rapportage per half jaar .	Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat zij haar expertise deelt met opdrachtnemer. Voor de opdrachtgever geldt dat zij continu streeft naar procesoptimalisatie (voorraadbeheer, purchase to payment) kwaliteitsverbetering en/of kostenreductie (TCO). Voorstellen mogen niet leiden tot een wezenlijke wijziging in de overeenkomst.	De inschrijver doet een voorstel voor de norm (minimaal het gestelde) en een financiële vergoeding als deze KPI niet wordt gehaald (deze komt niet in de plaats van een eventuele schadevergoeding) De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een Plan van Aanpak op met de te ondernemen stappen, om te komen tot een voldoende resultaat en voegt deze toe bij de half jaar rapportage.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de dienstverlening