

Bijlage 4 KPI Dashboard

| Onderwerp                                     | Kritische Prestatie Indicator                          | Meet Methode                                                         | Frequentie meting                     | Minimale norm                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Outputmodel                              | Onvoldoende resultaat                                                     |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| <i>Het <u>onderwerp</u> waar het om gaat.</i> | <i><u>Waar</u> gaan we op meten?</i>                   | <i><u>Hoe</u> wordt de contractuele afspraak gemeten(methodiek)?</i> | <i>Hoe <u>vaak</u> wordt gemeten?</i> | <i>Minimale <u>output</u> niveau. Wat moet opdrachtnemer minimaal scoren?</i>                                                                                                                                                                                                                              | <i>Welke <u>vorm</u> van rapportage?</i> | <i>Wat zijn de <u>consequenties</u> bij het niet behalen van de norm?</i> |
| Levertijd                                     | Conform norm PvE                                       | Beoordeling contractmanager Opdrachtgever                            | Doorlopend                            | 96% van alle bestelde artikelen wordt juist en tijdig geleverd.                                                                                                                                                                                                                                            | Managementrapportage                     |                                                                           |
| Juiste leveringen                             | Conform norm PvE                                       | Beoordeling contractmanager Opdrachtgever                            | Doorlopend                            | 96% van alle bestelde artikelen wordt juist en tijdig geleverd.                                                                                                                                                                                                                                            | Managementrapportage                     |                                                                           |
| Klachtenafhandeling                           | Conform norm PvE                                       | Beoordeling contractmanager Opdrachtgever                            | Doorlopend                            | oppakken van een klacht binnen maximaal 8 werkuren (tijdens werkdagen). Na ontvangst van de klacht wordt er binnen 2 werkdagen gecommuniceerd op welke wijze de klacht wordt opgelost en in overleg met de Opdrachtgever (afhankelijk van de aard van de klacht) binnen welke termijn deze wordt opgelost. | Managementrapportage                     |                                                                           |
| Managementrapportages                         | Tijdige en volledige aanlevering managementrapportages | Beoordeling contractmanager Opdrachtgever                            | Doorlopend                            | per kwartaal, 3 weken na het verstrijken van een kwartaal.                                                                                                                                                                                                                                                 | Conform voorgesteld format               |                                                                           |
| Advisering                                    | Verbetervoorstellen                                    | Beoordeling contractmanager Opdrachtgever                            | Doorlopend                            | een schriftelijk advies op basis van het huidige assortiment op welke terreinen door het gebruik van andere materialen financieel en functioneel voordeel te behalen valt.                                                                                                                                 | Managementrapportage                     |                                                                           |
| Marktconforme tarieven                        | Aangeboden prijzen                                     | Beoordeling contractmanager Opdrachtgever                            | Doorlopend                            | Opdrachtgever gaat er vanuit dat opdrachtnemer niet alleen ten tijde van de aanbesteding een scherpe prijsstelling hanteert, maar ook gedurende de looptijd van de raamovereenkomst. Opdrachtnemer garandeert dan ook marktconforme prijzen te hanteren.                                                   | Offertes van de Opdrachtnemer            |                                                                           |