

KPI's & SLA afspraken Bloemen

Belangrijkste KPI's:

Verantwoordelijk voor monitoren

KPI	Prestatie	Norm	Meetmethode / periode	Opmerkingen	Consequentie Meet periode 1	Consequentie Meet periode 2
1	Klachten	Maximaal 1 klacht per kwartaal.	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per kwartaal.	Een klacht is een uiting van ontevredenheid ten aanzien van de betreffende opdrachtnemer. Dat kan gaan over bijvoorbeeld: leveringsbetrouwbaarheid, kwaliteit van de geleverde bloemen, met regelmaat terugkerende verstoringen, afwijkingen ten aanzien van het programma van eisen, communicatie of een gebrek daaraan, nakoming van afspraken et cetera.	In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren. De opdrachtnemer heeft, 14 werkdagen de tijd om een verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager van de opdrachtgever.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
2	Klanttevredenheid "Meten is weten"	Het gemiddelde cijfer over de prestaties is minimaal een 7.	Maximaal één (1) keer per jaar.	Tevredenheid van bestellers én gebruikers. De bestellers en gebruikers van Opdrachtgever geven over iedere evaluatieperiode een rapportcijfer, op een schaal van 1 tot 10, voor de volgende prestaties van Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> • Communicatie • Kwaliteit van de geleverde bloemen • Tevredenheid kernassortiment • Kwaliteit vs. waarde • Gebruiksgemak van de webshop • Leverbetrouwbaarheid 	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de contractmanager.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
3	Leveringsbetrouwbaarheid	Een leveringsbetrouwbaarheid van minimaal 95% per kwartaal.	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per kwartaal.	Tijdigheid van Levering: Het aantal leveringen dat op de afgesproken datum en tijd is afgeleverd, gedeeld door het totale aantal leveringen in de evaluatieperiode. Volledigheid van Levering: Het aantal leveringen dat volledig en volgens de specificaties (juiste soorten en hoeveelheden bloemen) is afgeleverd, gedeeld door het totale aantal leveringen in de evaluatieperiode.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de contractmanager.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont vier maal per jaar met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie aan dat de KPI's behaald zijn. Opdrachtnemer levert als antwoord op de relevante vraag een plan van aanpak over de wijze van monitoren en de wijze van rapporteren aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Is een KPI niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op. In dat verbeterplan worden alle niet behaalde KPI's behandeld. De verbeterplannen worden besproken met de Contractmanager en de locatieverantwoordelijke namens het Summa College. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.