

Bijlage 8 Kritische Prestatie Indicatoren

Kritische Prestatie Indicator	1. Levertijden
Definitie	Inschrijver garandeert een leverbetrouwbaarheid van 98% op artikelniveau. Dit betekent dat de leverbetrouwbaarheid gemeten op jaarbasis minimaal 98% dient te zijn per fysieke locatie van het deelnemend lid van Aanbestedende dienst.
Meetmethodiek	Rapportage door Contractant
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	2x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	2. Klanttevredenheid
Definitie	Inschrijver garandeert een minimale klanttevredenheid van deelnemend lid van Aanbestedende dienst met een beoordeling van het cijfer 7,5.
Meetmethodiek	Periodiek afnemen van een enquête onder deelnemende leden van Aanbestedende dienst.
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald, beoordeling van minimaal een 8.
Verantwoordelijkheid	Contractant
Bij niet behalen KPI	Indien Inschrijver niet het gewenste niveau behaald (rapportcijfer 7,5), stelt Inschrijver een verbeterplan op waarin Inschrijver kenbaar maakt op welke wijze Inschrijver de dienstverlening gaat verbeteren. Dit verbeterplan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan Aanbestedende dienst.
KPI score bepaling	2x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	3. Correctheid facturatie
Definitie	Inschrijver garandeert een correctheid van facturatie van minimaal 95%.
Meetmethodiek	Jaarlijkse meting middels de financiële administratie van de deelnemend leden van Aanbestedende dienst
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald, minimaal 95%
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	1x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	4. Klachtenafhandeling
Definitie	Klachten van deelnemende leden van Aanbestedende dienst omtrent leveringen worden binnen 2 tot 3 uur na melding beantwoord door Inschrijver
Meetmethodiek	Klachtenrapportage door Contractant
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	2x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	5. Responsetijd vragen
Definitie	Inschrijver reageert binnen drie (3) werkdagen op vragen van deelnemend lid van Aanbestedende dienst.
Meetmethodiek	Rapportage door Contractant
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald.
Verantwoordelijkheid	Contractant

Kritische Prestatie Indicator	6. Bijscholing deelnemende leden
Definitie	Inschrijver maakt jaarlijks voor 1 maart van het betreffende kalenderjaar kenbaar welke mogelijkheden Inschrijver biedt ten aanzien van bijscholing voor de deelnemende leden van Aanbestedende dienst, welke Inschrijver kosteloos kan aanbieden
Meetmethodiek	Rapportage door Contractant
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald.
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	1x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	7. SROI
Definitie	Inschrijver investeert minimaal 5% (of hoger afhankelijk van inschrijving) van de werkelijk gemaakte omzet op jaarbasis in SROI activiteiten.
Meetmethodiek	Rapportage ingezette SROI door Contractant
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	2x per jaar