

Bijlage 11 KPI klachten

KPI klachten	
Doelstelling	Opdrachtnemer dient te beschikken over een adequate klachtenprocedure. Een klacht is een melding van een besteller over een opdracht waarbij opdrachtnemer is afgeweken van de gemaakte afspraken inzake kwaliteit, proces en service.
Doelscore	Het aantal klachten mag per maand niet meer bedragen dan twee (2).
Voorwaarden voor succes	Als de klacht nog oplosbaar is wordt deze afhankelijk van de aard en omvang van de klacht binnen maximaal 24 uur (op werkdagen) opgelost.
consequenties	Bij niet behalen doelscore: plan van aanpak indienen voor structurele verbetering, opleveren binnen twee (2) werk weken.

KPI bestelportaal	
Doelstelling	Opdrachtgever wenst bestellingen op een eenvoudige en duidelijke manier te kunnen bestellen.
Doelscore	98% uptime tijdens kantoortijden
Voorwaarden voor succes	De minimale uptime van de portal is tijdens werkdagen minimaal 98%.
consequenties	Bij niet behalen doelscore: plan van aanpak indienen ter verbetering binnen twee (2) werk weken

KPI leveringen reguliere opdrachten	
Doelstelling	Opdrachtgever wenst de geplaatste bestellingen in goede staat te ontvangen en willen deze zo spoedig mogelijk geleverd hebben. Het is de bedoeling dat de opdrachtgever geen zorgen heeft over de leveringen.
Doelscore	95% van de reguliere bestellingen per maand wordt geleverd binnen de gestelde termijn. 98% van de spoedbestellingen per maand worden geleverd binnen de gestelde termijn.
Voorwaarden voor succes	Opdrachtnemer levert de bestelde producten af op het door besteller aangegeven (vaste) afleveradres. Het afleveren van de producten geschiedt van maandag t/m vrijdag altijd voor 13.00 uur (of in overleg een later tijdstip).
consequenties	Bij niet behalen doelscore: plan van aanpak indienen ter verbetering binnen twee (2) werkweken.

KPI leveringen vertrouwelijke opdrachten	
Doelstelling	Opdrachtgever wenst dat de vertrouwelijke opdrachten zeer zorgvuldig worden behandeld en geleverd.
Doelscore	100% van de vertrouwelijke opdrachten worden verwerkt conform het voorgescreven protocol.
Voorwaarden voor succes	Opdrachtnemer verwerkt vertrouwelijke opdrachten conform de vereisten in de aanbesteding en de verwerkersovereenkomst.
consequenties	Bij niet behalen doelscore: plan van aanpak indienen ter verbetering binnen één (1) werk week