

Bijlage 8 Kritische prestatie indicatoren

Kritische Prestatie Indicator	1. Levertijden
Definitie	Inschrijver levert 98% van de bestelde producten binnen de overeengekomen levertijden.
Meetmethodiek	Rapportage door Contractant
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	2x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	2. Klachtenafhandeling
Definitie	Inschrijver reageert binnen 1 dag op een klacht en komt binnen drie (3) dagen met een passende oplossing.
Meetmethodiek	Klachtenrapportage door Contractant
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	2x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	3. 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

Kritische Prestatie Indicator	4. Klanttevredenheid
Definitie	Inschrijver garandeert een minimale klanttevredenheid van deelnemend lid van Aanbestedende dienst met een beoordeling van het cijfer 8.
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
KPI score bepaling	2x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	5. Responsetijd vragen
Definitie	Inschrijver reageert binnen twee (2) werkdagen op vragen van 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	6. Correctheid facturatie
Definitie	Inschrijver garandeert een correctheid van facturatie van minimaal 99%.
Meetmethodiek	Rapportage door Contractant
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald, minimaal 99%
Verantwoordelijkheid	Contractant
KPI score bepaling	2x per jaar