



BIJLAGE 2C – Kritische Prestatie Indicatoren (KPI)

Europese openbare Aanbesteding:

Internationale (boedel)verhuisdiensten voor personeel

Kenmerk: IUC23-697

Aanbestedende dienst:	Inkoopuitvoeringscentrum
Belastingdienstopdracht van:	Categoriemanagement Logistiek
Versie:	1.0

1. Prestatiemonitoring van Resultaatgebieden

De categorie Logistiek hanteert voor deze aanbesteding twee resultaatgebieden:

- Resultaatgebied A: Klanttevredenheid
- Resultaatgebied B: Milieu impact

Een resultaatgebied omvat één of meerdere Kritische Prestatie-Indicatoren (KPI's) en mogelijk Prestatie-Indicatoren (PI's). Voor elke KPI en PI wordt vastgelegd wat gemeten moet worden en welke minimale waarden (in het geval van KPI's) of streefwaarden (in het geval van PI's) gelden. De opdrachtnemer moet altijd voldoen aan de vastgestelde norm voor de KPI's en zet zich in om de streefwaarden van de PI's te bereiken.

Resultaatgebied A Klanttevredenheid

KPI A1 Tevredenheid van de te verhuizen medewerker
KPI A2 Doorlooptijd, juistheid van opgegeven planning
KPI A3 Tevredenheid opdrachtnemer en opdrachtgever.
KPI B2 Dynamische KPI 1.

PI A1 Afhandeling claims binnen 30 dagen
PI A2 Tevredenheid klachtafhandeling

Resultaatgebied B Milieu impact

KPI B1 Vermindering CO2 uitstoot.
KPI B2 Dynamische KPI 2.

2. Beoordeling

Resultaatgebied A

KPI A1: Tevredenheid van de te verhuizen medewerker (gemeten prestatie)	
Vragenlijst De tevredenheid van de te verhuizen medewerker wordt gemeten via een vragenlijst. Deze meting geeft inzicht in hoe tevreden de te verhuizen medewerker is over de geleverde diensten aan zowel de "Origin"- als de "Destination"-zijde van het verhuisproces. Vragenlijst bestaat uit multiple choice vragen. Antwoordmogelijkheden: 1 = zeer ontevreden, 4 - ontevreden, 7 = tevreden en 10 = zeer tevreden. De waarde van KPI A1 wordt als volgt berekend: $\text{KPI A1 Gemiddelde Klanttevredenheid} = \frac{\text{Som (enquête 1 + enquête 2+ .. enquête n)}}{\text{totaal aantal enquêtes n}}$	
Norm : Waarde van KPI A1 dient <u>minimaal 8,0</u> te zijn.	
Meetinstrument:	Vragenlijst.
Meetfrequentie:	Ieder kwartaal, over de afgelopen 3 maanden.
Rapportage	Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden in de eerste week van een nieuw kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisaties en opgenomen in het Proces Management Systeem (PMS)
Indien de norm niet wordt gehaald, stelt de Opdrachtnemer een plan van aanpak op om de dienstverlening te verbeteren. Dit plan wordt binnen 1 maand gedeeld met categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisatie(s).	

KPI A2: Betrouwbaarheid doorlooptijden

Prestatienorm

De Opdrachtgever hecht er waarde aan dat de doorlooptijden van transacties binnen het door-to-door traject door Opdrachtnemer effectief worden beheerst, zodat deze zo kort mogelijk blijven.

Het is essentieel dat opgegeven doorlooptijden zo nauw mogelijk overeenkomen met de werkelijke doorlooptijden. Onnodig ongemak voor de verhuizende medewerker en eventuele extra kosten voor de Opdrachtgever moeten worden vermeden.

Alle transit en doorlooptijden van de verhuizingen worden gemeten en geregistreerd in het PMS en elk kwartaal gerapporteerd aan de Opdrachtgever. Indien de opdrachtnemer de goederen later op de eindbestemming aflevert dan de opgegeven doorlooptijd, dan is sprake van een termijnoverschrijding. Tenzij de vertraging te wijten is aan externe factoren die buiten de invloed van de opdrachtnemer vallen en die binnen de afgesproken werkprocessen zijn opgenomen. Zoals bijvoorbeeld: Douane-afhandeling, weersomstandigheden, vertragingen op (lucht)havens, wijzigingen in overheidsvoorschriften etc. Ook de periode "Storage in Transit, 30 dagen" waar de Opdrachtnemer geen invloed op heeft, wordt niet meegerekend in de doorlooptijd (groen licht ambassade).

De KPI betrouwbaarheid doorlooptijden meet hoe vaak de opdrachtnemer erin slaagt om binnen de opgegeven doorlooptijd de verhuizing te voltooien.

$$\text{KPI betrouwbaarheid doorlooptijden} = 100 * \frac{\text{(aantal verhuizingen binnen de opgegeven doorlooptijd)}}{\text{.....Totaal aantal verhuizingen}}$$

Norm KPI doorlooptijd

Opdrachtnemer levert **minimaal 80%** van de uitgevoerde verhuizingen op tijd op de afgesproken plaats van bestemming binnen de overeengekomen doorlooptijd van de Deelnemende diensten.

Meetinstrument:	Een volledig bestand van transit- en doorlooptijden dient door de Opdrachtnemer te worden onderhouden in het PMS.
Meetfrequentie:	Ieder kwartaal
Rapportage:	Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden in de eerste week van een nieuw kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisaties en opgenomen in het Proces Management Systeem (PMS).
Indien de norm niet wordt gehaald, stelt de Opdrachtnemer een plan van aanpak op om de dienstverlening te verbeteren. Dit plan wordt binnen 1 maand gedeeld met categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisatie(s).	

PI A1: Afhandeling claims & klachten binnen 30 dagen

Prestatie Indicatie Elke schadeclaim dient binnen 30 dagen na verzenddatum afgehandeld en uitbetaald te worden door Opdrachtnemer. Tevens wordt iedere claim door Opdrachtnemer als klacht geregistreerd. <u>Definitie van een claim:</u> "Een claim is een melding van de te verhuizen medewerker over geleden schade of vermissing met betrekking tot diens verhuisgoed, die via het daarvoor bestemde officiële claimformulier kenbaar wordt gemaakt." $PIA1 \text{ Claim \% binnen 30 dagen} = 100\% * \frac{\text{aantal claimformulieren binnen de norm}}{\text{totaal aantal claimformulieren}}$	
Indicatie PI afhandeling van schadeclaims Opdrachtnemer zorgt voor afhandeling van >90% van de initiële schadeclaims binnen de termijn van 30 dagen.	
Meetinstrument:	PMS
Meetfrequentie:	Ieder kwartaal.
Rapportage:	Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden in de eerste week van een nieuw kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisaties en opgenomen in het Proces Management Systeem (PMS).
Indien de indicatie niet wordt gehaald, stelt de Opdrachtnemer een plan van aanpak op om de dienstverlening te verbeteren. Dit plan wordt binnen 1 maand gedeeld met categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisatie(s).	

PI A2: Tevredenheid klachtafhandeling	
Prestatie Indicatie De Opdrachtnemer registreert digitaal klachten van de te verhuizen medewerker. Deze worden binnen twee werkdagen door Opdrachtnemer in behandeling genomen. De volledige afhandeling van klachten, vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht. Na afhandeling ontvangt de te verhuizen medewerker een feedback verzoek van Opdrachtnemer. Dit verzoek is er op gericht de tevredenheid en snelheid van de klachtafhandeling inzichtelijk te maken. Definities: <u>Afhandeling:</u> Opdrachtnemer heeft klacht onderzocht en naar tevredenheid van de klant opgelost. <u>Officiële Klachten :</u> Zijn klachten die zijn ingediend volgens de klachtenprocedure. Deze dienen altijd binnen de scope te vallen van de beschreven werkprocessen. Voorbeelden daarvan zijn: ontevredenheid over de dienstverlening, - de houding of het gedrag van het verhuizend personeel of - over de (boedel)verhuizing. $PI A2 \text{ Tevredenheid klachtafhandeling} = 100\% * \frac{\text{aantal tevreden klachtafhandelingen}}{\text{totaal aantal klachtafhandelingen}}$	
Indicatie Opdrachtnemer streeft naar >90% naar tevredenheid afgehandelde klachten.	
Meetinstrument:	Vragenlijst
Meetfrequentie:	Ieder kwartaal.

Rapportage:	Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden in de eerste week van een nieuw kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisaties en opgenomen in het Proces Management Systeem (PMS)..
Indien de indicatie niet wordt gehaald, stelt de Opdrachtnemer een plan van aanpak op om de dienstverlening te verbeteren . Dit plan wordt binnen 1 maand gedeeld met categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisatie(s).	

KPI A3: Tevredenheid Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Prestatienorm

KPI A3 wordt gemeten door sleutelfiguren van zowel Opdrachtnemer als Deelnemende Organisaties een vragenlijst te sturen over de samenwerking tussen de partijen (zie bijlage A1 van dit document). Deze enquête zal twee keer per jaar worden afgenomen en geëvalueerd door Opdrachtnemer. Gedurende de looptijd van de overeenkomst kunnen vragen mogelijk worden aangepast of verduidelijkt door Opdrachtgever of Deelnemende diensten.

De vragenlijst bestaat uit multiplechoice vragen. Antwoordmogelijkheden: a = 1 Passief, b = 4 = Reactief c = 7 = Actief d = 10 = Proactief. =

De waarde van KPI A3 wordt als volgt berekend:

$$\text{KPI A3 Gemiddelde Tevredenheid} = \frac{\text{Som (enquête 1 + enquête 2+ .. enquête n)}}{\text{totaal aantal enquêtes n}}$$

Norm

Scores door lijnmanagers, contractmanager en service delivery manager van de Deelnemende diensten en medewerkers van de Opdrachtnemer over de enquêtevragen vormen samen een gemiddelde score van **minimaal een 7**.

Meetinstrument:	Vragenlijst / enquête software
Meetfrequentie:	Elk half jaar
Meetmethode:	De periodieke tevredenheidsenquête bevat vier vragen, welke gaan over de volgende onderwerpen: • samenwerking; • werkrelatie; • kwaliteit dienstverlening; • sturingsinformatie.

Indien de **norm niet wordt gehaald, stelt de Opdrachtnemer een plan van aanpak op om de dienstverlening te verbeteren**. Dit plan wordt binnen 1 maand gedeeld met categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisatie(s).

KPI B2: Dynamische KPI

Prestatie/Indicatie norm

Na gunning kan de Opdrachtgever op basis van de Inschrijving van de Opdrachtnemer 1 extra KPI benoemen.

De keuze van deze KPI is ter beoordeling aan de Opdrachtgever en kan jaarlijks bijgesteld of aangepast worden. Deze KPI voor het eerste contractjaar zal worden vastgesteld gedurende de implementatieperiode. Indien er sprake is van het bijstellen of aanpassen dan zal dit tijdens het strategisch overleg kenbaar worden gemaakt.

Norm

Nader te bepalen.

Systeem:	Nader te bepalen
Meetfrequentie:	Ieder kwartaal.
Rapportage:	Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden in de eerste week van een nieuw kwartaal gerapporteerd aan Contract Management en Deelnemende organisaties.
Indien de norm niet wordt gehaald , nader te bepalen.	

Resultaatgebied B

Deze KPI houdt rekening met de CO2-uitstoot per verhuizing, gemeten in kilogrammen/ tonnen en vergelijkt dit met een basisjaar om de vooruitgang te volgen. Met als doel, (nog) efficiëntere logistiek, gebruik van (nog) duurzamere transportmiddelen en (verdere) optimalisatie van routeplanning.

KPI B1: Reductie CO2 uitstoot	
Prestatie/Indicatie norm De Opdrachtgever hecht er aan dat Opdrachtnemer ambitieus inzet op het verder verminderen van haar CO2 uitstoot. De minimale waarde van deze KPI is een 10% vermindering in de uitstoot van CO2 voor de duur van de raamovereenkomst. Deze KPI houdt rekening met de CO2-uitstoot per verhuizing per m3, gemeten in kilogrammen gerelateerd aan de af te leggen afstanden. Daarbij zal het 1^e jaar van de overeenkomst worden genomen als referentie jaar. $\text{CO2 uitstoot per m3} = \frac{\text{totale CO2-Uitstoot per verhuizing}}{\text{totaal m3}}$	
Norm Gedurende de looptijd van het contract dient de CO2-uitstoot per m3 elk jaar met ca 2.5% te dalen.	
Systeem:	Een volledig bestand van CO2-uitstoot dient door de Opdrachtnemer te worden opgebouwd in het Proces Management Systeem (PMS).
Meetfrequentie:	Ieder kwartaal.
Rapportage:	Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden in de eerste week van een nieuw kwartaal gerapporteerd aan Contract Management en Deelnemende organisaties.
Indien de norm niet wordt gehaald , stelt de Opdrachtnemer een plan van aanpak op om de dienstverlening te verbeteren. Dit plan wordt binnen 1 maand gedeeld met categoriemanagement Logistiek en Deelnemende organisatie(s).	

KPI B2: Dynamische KPI	
Prestatie/Indicatie norm Na gunning kan de Opdrachtgever op basis van de Inschrijving van de Opdrachtnemer 1 extra KPI benoemen. De keuze van deze KPI is ter beoordeling aan de Opdrachtgever en kan jaarlijks bijgesteld of	

aangepast worden. Deze KPI voor het eerste contractjaar zal worden vastgesteld gedurende de implementatieperiode. Indien er sprake is van het bijstellen of aanpassen dan zal dit tijdens het strategisch overleg kenbaar worden gemaakt.	
Norm Nader te bepalen.	
Systeem:	Nader te bepalen
Meetfrequentie:	Ieder kwartaal.
Rapportage:	Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden in de eerste week van een nieuw kwartaal gerapporteerd aan Contract Management en Deelnemende organisaties.
Indien de norm niet wordt gehaald , nader te bepalen.	

Bijlage A1 De uitgewerkte vragen voor tevredenheid Opdrachtgever

Samenwerking

Hoe heeft de Opdrachtgever de samenwerking met de Opdrachtnemer ervaren?

- a. De Opdrachtnemer focuste alleen op eigen belangen, bleef in conflicten hangen en communiceerde hier niet goed over.
- b. De Opdrachtnemer toonde begrip voor beide partijen en besprak problemen, maar conflicten konden niet worden vermeden.
- c. De Opdrachtnemer toonde begrip voor beide partijen, besprak problemen, en werkte actief samen aan oplossingen.
- d. De Opdrachtnemer voelde zich verantwoordelijk voor beide partijen, zocht steeds samenwerking op, en communiceerde proactief over mogelijke problemen.

Werkrelatie

Hoe heeft de Opdrachtgever de werkrelatie in de afgelopen periode ervaren?

- a. De werkrelatie was slecht. Er waren veel discussies, de sfeer was onaangenaam, en de Opdrachtnemer luisterde niet goed.
- b. De werkrelatie was niet ideaal, maar wel werkbaar. Het kostte moeite om de wensen van de Opdrachtgever duidelijk te maken.
- c. De werkrelatie was normaal. De wensen van de Opdrachtgever werden geuit en redelijk opgevolgd.
- d. De werkrelatie was professioneel. De wensen van de Opdrachtgever werden goed opgevolgd en discussies waren opbouwend.

Kwaliteit dienstverlening

Hoe heeft de Opdrachtnemer de klachten van de Opdrachtgever in de afgelopen periode opgepakt?

- a. Klachten zijn slecht afgehandeld, zonder bevredigend resultaat of terugkoppeling over de maatregelen.
- b. Klachten zijn moeizaam opgepakt, maar leidden tot een bevredigend resultaat met beperkte terugkoppeling.
- c. Klachten zijn goed opgepakt, leidden tot een bevredigend resultaat, maar met beperkte terugkoppeling.
- d. Klachten zijn goed opgepakt, leidden tot een bevredigend resultaat, met duidelijke terugkoppeling.

Sturingsinformatie aan Opdrachtgever

Hoe goed voldoet de geleverde sturingsinformatie aan de eisen en wensen?

- a. De informatie is niet tijdig, onvolledig en/of onbruikbaar.
- b. De informatie is niet tijdig, onvolledig en/of onbruikbaar, maar er is verbetering zichtbaar.
- c. De informatie is algemeen, maar steeds meer afgestemd op de administratieve en financiële processen van de Opdrachtgever, is tijdig, volledig, en bruikbaar.
- d. De informatie is specifiek, goed afgestemd op de administratieve en financiële processen, is tijdig, volledig, en bruikbaar.