

Bijlage 8 Kritische Prestatie Indicatoren Groengereedschappen en PBM'S

Kritische Prestatie Indicator	1. Levertijden
Definitie	Inschrijver levert 95% van de bestelde producten binnen de overeengekomen levertijden in het Programma van Eisen .
Meetmethodiek	Rapportage door opdrachtnemer
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
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 opdrachtnemer
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	2x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	3. Leveren van een passend, alternatief artikel
Definitie	Inschrijver levert in 95% van de geregistreerde aanvragen voor een alternatief artikel, binnen de gestelde levertijden, een passend, alternatief artikel.
Meetmethodiek	Rapportage door opdrachtnemer
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer

Kritische Prestatie Indicator	3. Leveren van een passend, alternatief artikel
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	Aanbestedende dienst
KPI score bepaling	2x per jaar

Kritische Prestatie Indicator	5. Correctheid facturatie
Definitie	De aangeleverde facturen dienen digitaal, conform de gestelde eisen, te worden aangeleverd en 95% van de verstuurde facturen zijn correct en bevatten geen fouten.
Meetmethodiek	Rapportage door opdrachtnemer
Norm (waarde)	Behaald of niet behaald, minimaal 95%
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	2x per jaar