

Bijlage 11 Balanced Score Card

Levering van levensmiddelen en aanverwante Producten aan de distributiecentra voor de justitiabelen binnen Dienst Justitiële Inrichtingen

Kenmerk TN490986, datum 18 oktober 2024, versie 1.0

Kritische succesfactor	Kritische prestatie indicator	Score	Norm	Meting	Minimaal te behalen punten om te voldoen aan norm	Aanvullend te behalen punten	Totaal te behalen punten	Voldaan aan norm?	Boven de norm behaalde punten	Behaalde punten
Leverbetrouwbaarheid	95% van alle Leveringen zijn conform de gedane bestelling, het Product dat besteld is wordt ook daadwerkelijk geleverd.	95,00%	95,00%	De leverbetrouwbaarheid wordt per kwartaal gemeten op basis van het totaal aantal Producten dat juist geleverd is ten opzichte van het aantal producten dat besteld is. Het ijkpunt hierbij is het assortiment dat op dag 1 van het betreffende kwartaal vastligt in formulier D 'Assortiment en prijs'. Hierbij wordt ook rekening gehouden met Producten die, om welke reden dan ook, niet leverbaar zijn. Deze Producten worden bij het totaal aantal bestelde Producten opgeteld en gezien als een niet juist geleverd Product. Dit wordt berekend via de volgende formule: [aantal juist geleverde producten] / [totaal aantal bestelde producten] * 100	40	10	50	40	0	40,00
Levertijdigheid	95% van alle Leveringen vinden plaats binnen het overeengekomen tijdsblok voor Levering.	95,00%	95,00%	De levertijdigheid worden gemeten op basis van het totaal aantal tijdig geleverde bestellingen ten opzichte van het totaal aantal bestellingen. Het ijkpunt hierbij is het assortiment dat op dag 1 van het betreffende kwartaal vastligt in formulier D 'Assortiment en prijs'. Dit wordt berekend via de volgende formule: [aantal tijdig geleverde bestellingen] / [totaal aantal bestellingen] * 100	20	5	25	20	0	20,00
Afhandeling meldingen manco's, gebreken, afwijkingen	Op 95% van de meldingen ten aanzien van manco's, gebreken of afwijkingen, heeft Leverancier binnen 24 uur een passende oplossing gepresenteerd.	95,00%	95,00%	De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. De afhandeling van de meldingen van manco's, gebreken of afwijkingen wordt gemeten op basis van het totaal aantal tijdig (binnen 24 uur) opgeloste meldingen ten opzichte van het totaal aantal meldingen. Daarbij dient iedere melding, ook al betreft deze hetzelfde onderwerp, als een nieuwe melding gezien te worden, ongeacht de geboden oplossing. Dit wordt berekend via de volgende formule: [aantal tijdig opgeloste meldingen] / [totaal aantal meldingen] * 100	15	3,75	18,75	15	0	15,00
Structurele wijzigingen vanuit Leverancier	Structurele wijzigingsverzoeken vanuit Leverancier mogen per kwartaal maximaal 20 Producten van het totaal afgenomen assortiment betreffen.	20	20	De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma. De wijzigingen vanuit Leverancier worden gemeten op basis van het totaal aantal structurele wijzigingen van Producten in het assortiment die op verzoek van Leverancier zijn doorgevoerd. Het ijkpunt hierbij is het assortiment dat op dag 1 van het betreffende kwartaal vastligt in formulier D 'Assortiment en prijs'. Bij het meten van deze KPI wordt uitgegaan van het gemiddelde aantal Producten dat op deze lijst staat gedurende een kwartaal.	15	3,75	18,75	15	0	15,00
Klanttevredenheid	De distributiecentra beoordelen Leverancier met een minimaal klanttevredenheidscijfer van een 7.	7,00	7,00	Op basis van uw Inschrijving wordt hier invulling aangegeven. Hierbij geldt ten minste het volgende. De klanttevredenheid wordt gemeten op basis van een cijfer tussen 1 en 10. Hierbij is 1 een lage klanttevredenheid en een 10 hoge klanttevredenheid. De verschillende distributiecentra wordt, op basis van uw Inschrijving en gezamenlijk hader in te vullen criteria, gevraagd de klanttevredenheid uit te drukken in een heel cijfer tussen de 1 en 10. Het gemiddelde cijfer wordt berekend via de volgende formule: [klanttevredenheid van het distributiecentrum] / [het aantal distributiecentra] De uitkomst van de formule wordt afgerond op twee decimalen achter de komma.	10	2,5	12,5	10	0	10,00
					100	25	125	Totaal behaalde punten		100,00

Voor de werking van de Balanced Score Card, zie paragraaf 3.4 van het Programma van Eisen

Rapportcijfer:		8,00
Score		
Rapportcijfer	Beoordeling	
0-7,99	Onvoldoende	
8,00-8,99	Goed	
9,00-10,00	Uitstekend	
	Verbeterplan vereist	