

Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) – Warme Drinkenautomaten NFI

1. Beschikbaarheid van Automaten

- KPI: Minimale maandelijkse beschikbaarheid van 98% per locatie.
- Meetfrequentie: Maandelijks, per automaat.
- Maatstaf: Beschikbaarheidspercentage = (Beschikbare uren / Totale uren) x 100%.

2. Oplostijden Storingen

- KPI 2.1 (1e lijns storingen): Oplostijd binnen 4 kantooruren.
- KPI 2.2 (2e lijns storingen): Oplostijd binnen 8 kantooruren.
- Meetfrequentie: Per storing.
- Actie bij afwijking: Rapportage in managementrapportage, verplichte opvolging.

3. Vervangingsvoorziening bij uitval

- KPI: Indien automaat > 2 werkdagen niet beschikbaar is, binnen 48 uur een werkende vervangende oplossing.
- Meetfrequentie: Per incident.
- Actie bij afwijking: Direct overleg en escalatie naar opdrachtgever.

4. Gebruikerstevredenheid

- KPI: Minimaal gemiddeld tevredenheidscijfer 7,0 over smaak, beleving en gebruiksgemak.
- Meetfrequentie: Jaarlijks.
- Actie bij afwijking: Binnen 2 weken na meting verbeterplan en smaaktest verplicht.

5. Herijking en dosering automaten

- KPI: Jaarlijkse herijking van automaten (smaak/dosering).
- Meetfrequentie: Jaarlijks.
- Actie bij afwijking: Aanpassing in overleg met opdrachtgever. Opnemen in audit.

6. Managementrapportages

- KPI: Maandelijkse rapportage met: beschikbaarheid, storingen, klachten, tellerstand, klanttevredenheid.
- Maatstaf: Inzichtelijk, volledig en actueel dashboard.
- Actie bij afwijking: Bij niet-levering: schriftelijke herinnering en opvolging.

7. Personele continuïteit

- KPI 7.1: Vaste operator + vaste vervanger bekend bij opdrachtgever.
- KPI 7.2: Bekende en gescreende monteurs bij storingen.
- Meetfrequentie: Doorlopend.
- Actie bij afwijking: Toegang kan worden geweigerd.

8. Schoonmaak & HACCP

- KPI 9.1: Dagelijkse reiniging automaten en omgeving (1m).
- KPI 9.2: Halfjaarlijkse verplaatsing automaten voor vloerreiniging.
- Actie bij afwijking: Afkeuring automaat bij audit.

9. Tijdige levering en plaatsing

- KPI: Levering, installatie en bijplaatsing automaten binnen 8–10 weken.
- Actie bij afwijking: Geen aanvullende vergoeding toegestaan; overleg vereist.

10. Implementatieplanning

- KPI: Volledige implementatie vóór 1 oktober 2025.
- Meetfrequentie: Tijdens implementatiefase.
- Actie bij afwijking: Contractuele sancties mogelijk.