



Belastingdienst

Kritische Prestatie Indicatoren

Bijlage 2d v2

Aanbestedende dienst:
In opdracht van:
Versie:
Kenmerk:

Inkoop Uitvoeringscentrum Belastingdienst
Categoriemanagement Logistiek
2.0
IUC24-677

1. Inleiding Kritische Prestatie Indicatoren

Dit document beschrijft hoe de Rijksoverheid de prestaties van nationale koeriers- en transportdiensten monitort en bijstuurt. Deze aanbesteding kent 3 percelen elk met z'n eigen type transport. Vandaar dat is gekozen om per perceel afzonderlijke KPI's op te nemen.

Voor perceel 1 zijn dat:

- 1.1 Betrouwbaarheid
- 1.2 Tijdigheid
- 1.3 Klanttevredenheid
- 1.4 Duurzaamheid
- 1.5 Social return
- 1.6 Nader te bepalen KPI

Voor perceel 2 zijn dat:

- 2.1 Betrouwbaarheid
- 2.2 Tijdigheid
- 2.3 Klanttevredenheid
- 2.4 Duurzaamheid
- 2.5 Social return
- 2.6 Nader te bepalen KPI

Voor perceel 3 zijn dat:

- 3.1 Klanttevredenheid
- 3.2 Duurzaamheid
- 3.3 Social return
- 3.4 Nader te bepalen KPI

Prestatiemonitoring zal plaatsvinden door het doen van objectieve metingen en op basis van klantbeleving. Deze kwaliteitscontroles worden uitgevoerd door de Opdrachtnemer, Deelnemende diensten en incidenteel door een onafhankelijke auditinstantie. Zowel Opdrachtnemer, Opdrachtgever als Deelnemende diensten zijn betrokken en verantwoordelijk voor de evaluatie daarvan. Er zal worden bepaald of Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen en in welke mate. Deze toetsing zal gaan over een afgebakende periode en wordt besproken tijdens kwartaalgesprekken.

De te hanteren KPI's hebben duidelijke meetmethoden en prestatienormen. Opdrachtnemers dienen hierover periodiek te rapporteren. Indien prestatienormen niet worden behaald, worden bijsturingsmaatregelen getroffen. Voor elk perceel is een "nog nader te bepalen KPI" opgenomen. Deze kan al naar gelang worden ingericht als daar gedurende de looptijd aanleiding voor ontstaat. Ook kunnen bestaande KPI's, indien nodig, in overleg met Opdrachtnemer worden aangescherpt. KPI's worden onder "normale omstandigheden*" binnen 5 werkdagen na elk kwartaal gerapporteerd.

*Normale omstandigheden zijn die omstandigheden waar in het kwartaal de prestatienorm van de betreffende KPI wordt gehaald.

Eventuele malussen worden aan het eind van het jaar verrekend.

1.1. Perceel 1 – Nationale koeriersdiensten

KPI 1.1: Betrouwbaarheid (alle productgroepen)

Prestatienorm: Minder dan 0,01% van het aantal zendingen raakt onherstelbaar zoek.

Definitie: Het percentage zendingen dat niet binnen 5 werkdagen wordt teruggevonden.

Deze KPI wordt berekend als:

$$KPI\ 1.1 = \frac{\text{aantal onherstelbaar zoekgeraakte zendingen}}{\text{totaal aantal zendingen}} \times 100\%$$

Resultaten:

Zoekgeraakt	Resultaat
0%	Goed
>0% en < 0,01%	Voldoende
≥0,01% en < 0,03%	Onvoldoende
≥ 0,03%	Slecht

Meetinstrument: Alle zendingen worden geregistreerd door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm:

Bij zoekraken van zendingen $\geq 0,01\%$ en $< 0,03\%$ (of meer) dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treedt een malusregeling in werking. Bij zoekraken $\geq 0,01\%$ en $< 0,03\%$ bedraagt deze malus 5% van de kwartaalomzet, bij $\geq 0,03\%$ is deze malus 10% van de kwartaalomzet. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden. Tevens kan van Opdrachtnemer een schadevergoeding geëist worden voor operationele verliezen.

KPI 1.2.A: Tijdigheid (productgroepen: 1, 2 en 6)

Prestatienorm: Minimaal 98% van de zendingen dient op tijd te zijn. De Opdrachtnemer registreert afwijkingen in het kwaliteitssysteem en rapporteert hierover per kwartaal.

Definitie: “Een zending is “Niet tijdig opgehaald of afgeleverd” als deze meer dan 15 minuten later dan de afgesproken tijd wordt opgehaald of afgeleverd.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 1.2A} = \frac{\text{aantal zendingen op tijd}}{\text{totaal aantal zendingen}} \times 100\%$$

Resultaten:

	Tijdigheid	Resultaat	
	$\geq 99\%$	Goed	
	$\geq 98\%$ en $< 99\%$	Voldoende	
	$\geq 95\%$ en $< 98\%$	Onvoldoende	
	$< 95\%$	Slecht	

Meetinstrument: Tijdigheid van alle zendingen wordt geregistreerd door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm: Bij tijdigheid $\geq 95\%$ - 98% dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treed een malusregeling in werking. Bij tijdigheid $\geq 95\%$ en $< 98\%$ bedraagt deze malus 5% van de kwartaalomzet, bij $< 95\%$ is deze malus 10%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden. Tevens kan van Opdrachtnemer een schadevergoeding geëist worden voor operationele verliezen.

KPI 1.2.B: Tijdigheid (productgroepen 3, 4 en 5)

Prestatienorm: Minimaal 99% van de zendingen dient op tijd te zijn. De Opdrachtnemer registreert afwijkingen in het kwaliteitszorgsysteem en rapporteert hierover per kwartaal.

Definitie: “Een zending is “Niet tijdig opgehaald of afgeleverd” als deze meer dan 15 minuten later dan de afgesproken tijd wordt opgehaald of afgeleverd.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 1.2B} = \frac{\text{aantal zendingen op tijd}}{\text{totaal aantal zendingen}} \times 100\%$$

Resultaten:

	Tijdigheid	Resultaat	
	$\geq 99\%$	Goed	
	95% en $< 99\%$	Onvoldoende	
	$< 95\%$	Slecht	

Meetinstrument: Tijdigheid van alle zendingen wordt geregistreerd door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm: Bij tijdigheid $\geq 95\%$ en $< 99\%$ dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treed een malusregeling in werking. Bij tijdigheid $\geq 95\%$ en $< 99\%$ bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet, bij $< 95\%$ is deze malus 5%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden. Tevens kan van Opdrachtnemer een schadevergoeding geëist worden voor operationele verliezen.

KPI 1.3: Klanttevredenheid -

Prestatienorm: Minimaal 95% van de gebruikers van deze dienst zijn tevreden. De klanttevredenheid wordt bepaald aan de hand van het aantal ontvangen gegronde klachten als percentage van het totaal aantal zendingen.

Definitie: Een “gegronde klacht is een melding van ontevredenheid over de dienstverlening die is gebaseerd op feitelijke informatie en redelijke argumenten. De klacht is terecht en kan door Opdrachtnemer worden geïdentificeerd als een kwestie die opgelost moet worden. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een opdracht die onjuist is uitgevoerd, niet de juiste service of onduidelijkheden met betrekking tot de communicatie.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 1.3} = 1 - \frac{\text{aantal ontvangen klachten}}{\text{totaal aantal zendingen}} \times 100\%$$

Resultaten:

Klanttevredenheid	Resultaat
≥ 99%	Goed
≥ 95 en < 99%	Voldoende
≥ 90 en < 95%	Onvoldoende
< 90%	Slecht

Meetinstrument: Elke klacht met betrekking tot tijdigheid, service of communicatie wordt door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer geregistreerd.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm:

Bij klanttevredenheid ≥ 90 en < 95% dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treedt een malusregeling in werking. Bij klanttevredenheid ≥ 90 en < 95% bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet, bij < 90% is deze malus 5%. De eventuele malussen worden aan het eind van het jaar verrekend. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden.

KPI 1.4: Duurzaamheid (voor alle productgroepen)

Prestatienorm: Het percentage in te zetten “emissievrij licht transport” (M1, M2 en N1) dat door de winnende inschrijver van de aanbesteding van dit Perceel 1 bij inschrijving is opgegeven. Dit percentage dient als uitgangspunt voor de bepaling van het percentage “emissievrije kilometers”.

Definitie: “emissievrije licht transport kilometers” zijn kilometers gereden met elektrisch- of waterstof aangedreven voertuigen. Kilometers gereden met hybride voertuigen vallen daar buiten.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 1.4} = \frac{\text{totaal aantal gereden emissievrije licht transport km Perceel 1}}{\text{totaal aantal geredem licht transport km Perceel 1}} \times 100\% *$$

Resultaten:

	Emissievrije licht transport km's	Resultaat	
	$\geq \text{PN}^* + 5\%$	Goed	
	$\geq \text{PN}\% \text{ en } < \text{PN} + 5\%$	Voldoende	
	$\geq \text{PN} - 3\% \text{ en } < \text{PN}\%$	Onvoldoende	
	$< \text{PN} - 3\%$	Slecht	

*PN = Prestatienorm

Meetinstrument: Alle schone- en niet schone kilometers worden geregistreerd door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer. Dit systeem moet op verzoek beschikbaar worden gesteld voor controle of audit door de opdrachtgever of een door hem aangewezen derde partij.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet en wel halen van de Prestatienormen:

Bij percentage schone kilometers $\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}\%$ dient Opdrachtnemer een verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treed een malusregeling in werking. Bij een percentage schone kilometers $\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}\%$ bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet.

In geval het percentage schone kilometers $< \text{PN} - 3\%$ dan bedraagt deze malus 5% van de kwartaalomzet. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden.

KPI 1.5 Social return(voor alle productgroepen)

Prestatienorm: Het percentage van de bruto totale loonsom van deze aanbesteding dat door de winnende inschrijver bij inschrijving is opgegeven. Het minimale percentage social return is **5%**.

Dit bedrag dient te worden geïnvesteerd in sociale werkgelegenheid of maatschappelijke meerwaarde. Dit kan o.a. door: het in dienst nemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals langdurig werklozen, Wajongers of statushouders. Creëren van stage of leerplekken voor deze doelgroepen, door het inkopen van diensten bij sociale ondernemingen. Of door scholing en ontwikkeling bijvoorbeeld door te investeren in training en opleiding van medewerkers uit deze kwetsbare groepen.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 1.5} = \frac{\text{loonsom social return}}{\text{totaal loonsom}} \times 100\%$$

Resultaten:

Social Return	Resultaat
≥ PN* + 5%	Goed
≥ PN en < PN + 5%	Voldoende
≥ PN - 3% en < PN	Onvoldoende
< PN - 3%	Slecht

*PN = Prestatienorm

Meetinstrument: Zie hiervoor bijlage 2D en 2E (Periodiek verantwoordingsformulier social return en Spelregels social return)

Meetfrequentie: Elk kwartaal.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm: Bij social return ≥ PN - 3% en < PN dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treed een malusregeling in werking. Bij een social return ≥ PN - 3% en < PN % bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet, bij social return < PN - 3% is deze malus 5%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden.

Noot: DEZE KPI IS VOOR ALLE PERCELEN GELIJK.

KPI 1.6: Nader te bepalen KPI			
Prestatienorm:			
Definitie:			
Deze KPI wordt berekend als:			
$\text{KPI 1.6} = \frac{\text{xxxxxxx}}{\text{xxxxxxx}} \times 100\%$			
Prestatienormen:			
		Resultaat	
		Goed	
		Voldoende	
		Onvoldoende	
		Slecht	
Meetinstrument:			
Meetfrequentie:			
Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.			

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm:

1.2. Perceel 2 – Nationale transportdiensten

KPI 2.1: Betrouwbaarheid (alle productgroepen)

Prestatienorm: Minder dan 0,01% van het aantal zendingen raakt onherstelbaar zoek.

Definitie: Het percentage zendingen dat “onherstelbaar zoekraakt” en niet binnen 5 werkdagen wordt teruggevonden.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 2.1} = \frac{\text{aantal onherstelbaar zoekgeraakte zendingen}}{\text{totaal aantal zendingen}} \times 100\%$$

Resultaten:

	Zoekgeraakt	Resultaat	
	0%	Goed	
	> 0% en < 0,01%	Voldoende	
	≥ 0,01% en < 0,03%	Onvoldoende	
	≥ 0,03%	Slecht	

Meetinstrument: Alle zendingen worden geregistreerd door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm:

Bij zoekraken van zendingen ≥ 0,01% en < 0,03% (of meer) dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treedt een malusregeling in werking. Bij zoekraken ≥ 0,01% en < 0,03% bedraagt deze malus 5% van de kwartaalomzet, bij ≥ 0,03% is deze malus 10%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden. Tevens kan van Opdrachtnemer een schadevergoeding geëist worden voor operationele verliezen.

KPI 2.2.A: Tijdigheid (productgroepen 2, 3,4(?), 5)

Prestatienorm: Minimaal 98% van de zendingen dient op tijd te zijn. De Opdrachtnemer registreert afwijkingen in het kwaliteitszorgsysteem en rapporteert hierover per kwartaal.

Definitie: “Een zending is “Niet tijdig opgehaald of afgeleverd” als deze meer dan 15 minuten later dan de afgesproken tijd wordt opgehaald of afgeleverd.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 2.2A} = \frac{\text{aantal zendingen op tijd}}{\text{totaal aantal zendingen}} \times 100\%$$

Resultaten:

Tijdigheid	Resultaat
≥ 99%	Goed
≥ 98% en < 99%	Voldoende
≥ 95% en < 98%	Onvoldoende
< 95%	Slecht

Meetinstrument: Tijdigheid van alle zendingen wordt geregistreerd door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm: Bij tijdigheid ≥ 95%-98% dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treedt een malusregeling in werking. Bij tijdigheid ≥ 95% en < 98% bedraagt deze malus 5% van de kwartaalomzet, bij < 95% is deze malus 10%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden. Tevens kan van Opdrachtnemer een schadevergoeding geëist worden voor operationele verliezen.

KPI 2.2.B: Tijdigheid (productgroepen 1, 6 en 7)

Prestatienorm: Minimaal 98% van de zendingen dient op tijd te zijn. De Opdrachtnemer registreert afwijkingen in het kwaliteitssysteem en rapporteert hierover per kwartaal.

Definitie: “Een zending is “Niet tijdig opgehaald of afgeleverd” als deze meer dan 15 minuten later dan de afgesproken tijd wordt opgehaald of afgeleverd.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 2.2B} = \frac{\text{aantal zendingen op tijd}}{\text{totaal aantal zendingen}} \times 100\%$$

Resultaten:

Tijdigheid	Resultaat
≥ 99%	Goed
≥ 98% en < 99%	Voldoende
≥ 95% en < 98%	Onvoldoende
< 95%	Slecht

Meetinstrument: Tijdigheid van alle zendingen wordt geregistreerd door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm: Bij tijdigheid $\geq 95\%$ en $< 98\%$ dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treedt een malusregeling in werking. Bij tijdigheid $\geq 95\%$ en $< 98\%$ bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet, bij $< 95\%$ is deze malus 5%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden. Tevens kan van Opdrachtnemer een schadevergoeding geëist worden voor operationele verliezen.

KPI 2.3: Klanttevredenheid (alle productgroepen)

Prestatienorm: Minimaal 95% van de gebruikers van deze dienst zijn tevreden. De klanttevredenheid wordt bepaald aan de hand van het aantal ontvangen gegronde klachten als percentage van het totaal aantal zendingen.

Definitie: Een “gegronde klacht is een melding van ontevredenheid over de dienstverlening die is gebaseerd op feitelijke informatie en redelijke argumenten. De klacht is terecht en kan door Opdrachtnemer worden geïdentificeerd als een kwestie die opgelost moet worden. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een opdracht die onjuist is uitgevoerd, niet de juiste service of onduidelijkheden met betrekking tot de communicatie.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 2.3} = 1 - \frac{\text{aantal ontvangen klachten}}{\text{totaal aantal zendingen}} \times 100\%$$

Resultaten:

	Klanttevredenheid	Resultaat	
	$\geq 99\%$	Goed	
	≥ 95 en $< 99\%$	Voldoende	
	≥ 90 en $< 95\%$	Onvoldoende	
	$< 90\%$	Slecht	

Meetinstrument: Elke klacht met betrekking tot tijdigheid, service of communicatie wordt door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer geregistreerd.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm:

Bij klanttevredenheid ≥ 90 en $< 95\%$ dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treed een malusregeling in werking. Bij klanttevredenheid ≥ 90 en $< 95\%$ bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet, bij $< 90\%$ is deze malus 5%. De eventuele malussen worden aan het eind van het jaar verrekend. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden.

KPI 2.4: Duurzaamheid (alle productgroepen samen)

Prestatienorm: Het percentage in te zetten “emissievrij licht transport” (M1, M2 en N1) plus het percentage in te zetten “schoon zwaar transport” (N2 en N3) dat door de winnende inschrijver van de aanbesteding van dit Perceel 2 bij inschrijving is opgegeven. Dit percentage dient als uitgangspunt voor de bepaling van het percentage “emissievrije licht transport kilometers” plus het percentage “schoon zwaar transport kilometers”

Definitie A: “emissievrije licht transport kilometers” zijn kilometers gereden met elektrisch- of waterstof aangedreven voertuigen. Kilometers gereden met hybride voertuigen vallen daar buiten.

Definitie B: “schoon zwaar transport kilometers” zijn kilometers gereden met zware voertuigen die alleen rijden op alternatieve brandstoffen. Dat kan zijn: elektriciteit en waterstof, biobrandstoffen, synthetische en paraffinehoudende brandstoffen, LPG, aardgas met inbegrip van biomethaan, CNG en LNG.

Deze KPI wordt als volgt berekend:

$$A = \frac{\text{totaal aantal gereden emissievrije km licht transport in Perceel 2}}{\text{totaal aantal geredem km licht transport in Perceel 2}} \times 100\%$$

$$B = \frac{\text{totaal aantal gereden schone km zwaar transport in Perceel 2}}{\text{totaal aantal gereden km zwaar transport in Perceel 2}} \times 100\%$$

$$\text{KPI 2.4} = A + B$$

Resultaten:

	Percentage schone km's	Resultaat
	$\geq \text{PN}^* + 5\%$	Goed
	$\geq \text{PN}\% \text{ en } < \text{PN} + 5\%$	Voldoende
	$\geq \text{PN} - 3\% \text{ en } < \text{PN}\%$	Onvoldoende
	$< \text{PN} - 3\%$	Slecht

***PN = Prestatienorm**

Meetinstrument: Alle schone- en niet schone kilometers worden geregistreerd door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer. Dit systeem moet op verzoek beschikbaar worden gesteld voor controle of audit door de opdrachtgever of een door hem aangewezen derde partij.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienormen:

Bij percentage schone kilometers $\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}\%$ dient Opdrachtnemer een verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treed een malusregeling in werking. Bij een percentage schone kilometers $\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}\%$ bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet.

In geval het percentage schone kilometers $< \text{PN} - 3\%$ dan bedraagt deze malus 5% van de kwartaalomzet. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever behoudt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden.

KPI 2.5 Social return (alle productgroepen samen)

Prestatienorm: Het percentage van de bruto totale loonsom van deze aanbesteding dat door de winnende inschrijver bij inschrijving wordt opgegeven. Het minimale percentage social return is **5%**.

Dit bedrag dient te worden geïnvesteerd in sociale werkgelegenheid of maatschappelijke meerwaarde. Dit kan o.a. door: het in dienst nemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals langdurig werklozen, Wajongers of statushouders. Creëren van stage of leerplekken voor deze doelgroepen, door het inkopen van diensten bij sociale ondernemingen. Of door scholing en ontwikkeling bijvoorbeeld door te investeren in training en opleiding van medewerkers uit deze kwetsbare groepen.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 2.5} = \frac{\text{loonsom social return}}{\text{totaal loonsom}} \times 100\%$$

Resultaten:

Social Return	Resultaat
$\geq \text{PN}^* + 5\%$	Goed
$\geq \text{PN}$ en $< \text{PN} + 5\%$	Voldoende
$\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}$	Onvoldoende
$< \text{PN} - 3\%$	Slecht

*PN = Prestatienorm

Meetinstrument: Zie hiervoor bijlage 2D en 2E (Periodiek verantwoordingsformulier social return en Spelregels social return)

Meetfrequentie: Elk kwartaal.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm: Bij social return $\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}$ dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treed een malusregeling in werking. Bij een social return $\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}\%$ bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet, bij social return $< \text{PN} - 3\%$ is deze malus 5%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage

en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden.

KPI 2.6: Nader te bepalen KPI

Prestatienorm KPI 1.4

Definitie:

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 2.6} = \frac{\text{xxxxxxx}}{\text{xxxxxxx}} \times 100\%$$

Prestatienormen:

	Resultaat		
	Goed		
	Voldoende		
	Onvoldoende		
	Slecht		

Meetinstrument:

Meetfrequentie:

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm:

1.3. Perceel 3 – Nationaal afwijkend transport

KPI 3.1: Klanttevredenheid (alle productgroepen)

Prestatienorm: Minimaal 95% van de gebruikers van deze dienst zijn tevreden. De klanttevredenheid wordt bepaald aan de hand van het aantal ontvangen gegronde klachten als percentage van het totaal aantal zendingen.

Definitie: Een “gegronde klacht is een melding van ontevredenheid over de dienstverlening die is gebaseerd op feitelijke informatie en redelijke argumenten. De klacht is terecht en kan door Opdrachtnemer worden geïdentificeerd als een kwestie die opgelost moet worden. Het kan daarbij bijvoorbeeld gaan om een opdracht die onjuist is uitgevoerd, niet de juiste service of onduidelijkheden met betrekking tot de communicatie.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 3.1} = 1 - \frac{\text{aantal ontvangen klachten}}{\text{totaal aantal zendingen}} \times 100\%$$

Resultaten:

	Klanttevredenheid	Resultaat
	≥ 99%	Goed
	≥ 95 en < 99%	Voldoende
	≥ 90 en < 95%	Onvoldoende
	< 90%	Slecht

Meetinstrument: Elke klacht met betrekking tot tijdigheid, service of communicatie wordt door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer geregistreerd.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm:

Bij klanttevredenheid ≥ 90 en < 95% dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treed een malusregeling in werking. Bij klanttevredenheid ≥ 90 en < 95% bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet, bij < 90% is deze malus 5%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten. Totalen van malussen worden aan het eind van het jaar verrekend.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden.

KPI 3.2: Duurzaamheid (alle productgroepen)

Prestatienorm: Het percentage Euro VI-voertuigen dat de winnende inschrijver bij inschrijving heeft opgegeven om in te zetten. Het percentage met Euro VI-voertuigen gereden kilometers wordt hiermee gelijkgesteld..

N.B. Alleen voertuigen met aantoonbare Euro VI-typegoedkeuring worden als zodanig erkend binnen het kader van deze aanbesteding.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 3.2} = \frac{\text{aantal km door Euro-VI voertuigen gereden kilometers in Perceel 3}}{\text{totaal aantal gereden kilometers in Perceel 3}} \times 100\%$$

Resultaten:

Euro-VI	Resultaat
$\geq \text{PN}^* + 20\%$	Goed
$\geq \text{PN}$ en $< \text{PN} + 20\%$	Voldoende
$\geq \text{PN} - 10\%$ en $< \text{PN}$	Onvoldoende
$< \text{PN} - 10\%$	Slecht

*PN = Prestatienorm

Meetinstrument: Alle Euro-VI en niet Euro-VI kilometers worden geregistreerd door Opdrachtnemer in het kwaliteitssysteem van Opdrachtnemer. Dit systeem moet op verzoek beschikbaar worden gesteld voor controle of audit door de opdrachtgever of een door hem aangewezen derde partij.

Meetfrequentie: Continue.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten. Aangeleverd wordt een overzicht van het aantal ingezette Euro-VI voertuigen ten opzichte van het totaal aantal voertuigen. De gereden kilometers, uitgesplitst naar voertuigtype (wel / niet Euro-VI). De registratie dient plaats te vinden op basis van betrouwbare meetmethoden, zoals voertuigvolgsystemen of gecertificeerde ritregistratiesystemen. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gegevens steekproefsgewijs te controleren.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm:

Bij met Euro-VI gereden aantal kilometers van $\geq \text{PN} - 10\%$ en $< \text{PN}$ (of lager) dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treedt een malusregeling in werking. Bij een percentage met Euro-VI gereden aantal kilometers van $\geq \text{PN} - 10\%$ en $< \text{PN}$ bedraagt deze malus 2% van de maandomzet. Bij een percentage met Euro-VI gereden aantal kilometers van $< \text{PN} - 10\%$ is de malus 4%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden.

KPI 3.3: Social return (alle productgroepen)

Prestatienorm: Het percentage van de bruto totale loonsom van deze aanbesteding dat door de winnende inschrijver bij inschrijving wordt opgegeven.

Dit bedrag dient te worden geïnvesteerd in sociale werkgelegenheid of maatschappelijke meerwaarde. Dit kan o.a. door: het in dienst nemen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, zoals langdurig werklozen, Wajongers of statushouders. Creëren van stage of leerplekken voor deze doelgroepen, door het inkopen van diensten bij sociale ondernemingen. Of door scholing en ontwikkeling bijvoorbeeld door te investeren in training en opleiding van medewerkers uit deze kwetsbare groepen.

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 3.3} = \frac{\text{loonsom social return}}{\text{totaal loonsom}} \times 100\%$$

Resultaten:

Social Return	Resultaat
$\geq \text{PN}^* + 5\%$	Goed
$\geq \text{PN}$ en $< \text{PN} + 5\%$	Voldoende
$\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}$	Onvoldoende
$< \text{PN} - 3\%$	Slecht

*PN = Prestatienorm

Meetinstrument: Zie hiervoor bijlage 2D en 2E (Periodiek verantwoordingsformulier social return en Spelregels social return)

Meetfrequentie: Elk kwartaal.

Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.

Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm: Bij social return $\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}$ dient Opdrachtnemer verbeterplan in waarin oorzaak en aanpak van de oorzaken duidelijk worden omschreven.

In geval het resultaat het kwartaal daarop niet is verbeterd dient Opdrachtnemer de oorzaken uitgebreider te analyseren en daarover te rapporteren. Monitoring en daarop volgende rapportage dient dan elke maand plaats te vinden.

In geval het daarop volgende kwartaal het resultaat nog steeds niet is verbeterd treedt een malusregeling in werking. Bij een social return $\geq \text{PN} - 3\%$ en $< \text{PN}$ bedraagt deze malus 2% van de kwartaalomzet, bij social return $< \text{PN} - 3\%$ is deze malus 5%. Tevens dient de Opdrachtnemer een nieuw verbeterplan in. Rapportage en monitoring wordt verder geïntensiveerd (indien nodig wekelijks). Opdrachtgever houdt zich het recht voor specifieke diensten bij alternatieve dienstverleners uit te zetten.

Als in het volgende kwartaal de resultaten nog steeds geen duidelijke verbetering te zien geven kan het contract worden ontbonden.

KPI 3.4: Nader te bepalen KPI

Prestatienorm:

Definitie:

Deze KPI wordt berekend als:

$$\text{KPI 3.4} = \frac{\text{xxxxxxx}}{\text{xxxxxxx}} \times 100\%$$

Resultaten:

	Resultaat
	Goed
	Voldoende

		Onvoldoende	
		Slecht	
Meetinstrument:			
Meetfrequentie:			
Rapportage: Resultaten over de afgelopen 3 maanden worden binnen 5 werkdagen na afloop van het kwartaal gerapporteerd aan categoriemanagement Logistiek en Deelnemende diensten.			
Maatregelen bij het niet halen van de Prestatienorm:			