KPI's NEN keuringen

KPI	Prestatie	Norm	Meetmethode / periode	Opmerkingen	Consequentie Meet periode 1	Consequentie Meet periode 2
1	Tijdigheid uitvoeren keuringen	Alle arbeidsmiddelen die onder de overeenkomst met opdrachtnemer vallen dienen 100% tijdig gekeurd te zijn. Dat wil zeggen dat overschrijding van de uiterste keuringsdatum niet is toegestaan.	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per kwartaal		De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de contractmanager	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
2	Beschikbaarheid digitale registratiesysteem	Het digitale registratiesysteem heeft een minimale beschikbaarheid van 99,5 % per maand, (buiten het onderhoudsvenster).	Gemeten over een periode van één (1) maand, rapportage per kwartaal.	Beschikbaarheid: De mate waarin het systeem storingsvrij en toegankelijk is voor de gebruikers.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze naar de contractmanager.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.
3	Klachten	Maximaal 2 gegronde klachten of afwijkingen per kwartaal.	Gemeten over een periode van één (1) kwartaal, rapportage per kwartaal	Een klacht is een uiting van ontevredenheid ten aanzien van de betreffende opdrachtnemer. Dat kan gaan over bijvoorbeeld: leveringsbetrouwbaarheid, met regelmaat terugkerende verstoringen, afwijkingen ten aanzien van het programma van eisen of de aangeboden Inschrijving van Opdrachtnemer, communicatie of een gebrek daaraan, nakoming van afspraken etcetera.	In het geval van een tekortschietende dienstverlening heeft de opdrachtnemer de plicht en de verantwoordelijkheid een evaluatie uit te voeren. De opdrachtnemer heeft, 14 werkdagen de tijd om een verbeterplan aan te leveren bij de contractmanager van de opdrachtgever.	Doelstellingen uit verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering, beraadt de Opdrachtgever zich over het ontbinden van de overeenkomst en/of geen gebruik te maken van de verlengingsopties.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont vier maal per jaar met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie aan dat de KPI's behaald zijn. Opdrachtnemer levert als antwoord op de relevante vraag een plan van aanpak over de wijze van monitoren en de wijze van rapporteren aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI`s
Is een KPI niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op. In dat verbeterplan worden alle niet behaalde KPI`s behandeld. De verbeterplannen worden besproken met de Contractmanager en de locatieverantwoordelijke namens het Summa College. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.