

Bijlage 2 - KPI overzicht Meubilair

Resultaatgebied	Omschrijving	Prestatie indicator(en)	Meetmethode	Rapportage	Aanleveren data door	Frequentie	Prestatie-norm	Gerealiseerde score
Afgesproken resultaatgebieden.	Detail invulling van het resultaatgebied.	Basis waarop wordt gemeten binnen het resultaatgebied.	Hoe wordt de "data" van de prestatie-indicator gemeten?	Op welke wijze wordt geregistreerd?	Wie is verantwoordelijk voor het aanleveren van de "data"?	Hoe vaak gemeten?	Norm	Score
1. Klanttevredenheid	1aa. Tellen van het aantal openstaande klachten en de afhandelings tijd	Jaarlijks zijn er maximaal 4 klachten die gemiddeld niet langer dan vijf werkdagen openstaan.	Leverancier houdt een klachtenlogboek bij. Daarbij telt Leverancier het aantal klachten over een periode van 12 maanden met telling van het aantal dagen dat elke klacht heeft opengestaan.	Zie eis 43 en 44. In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van de data met kwalitatieve toelichting/verklaring.	Leverancier	Per kwartaal rapporteren, per jaar gemeten.	Max. 4 klachten Max. 5 dagen.	
	1ab. Tevredenheid afgehandelde klacht	De gemiddelde tevredenheidsscore over de afhandeling van de klacht op een schaal van 1-10, waarbij 1 het slechts, en 10 het best is, scoort leverancier minimaal een 7.	Na afhandeling van elke klacht stuurt Leverancier een evaluatie uit naar de indiener van de klacht, met in ieder geval de mogelijkheid een tevredenheidsscore op te een schaal van 1-10 te geven.	Zie eis 43 en 44. In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van de data met kwalitatieve toelichting/verklaring van de school en Leverancier.	Leverancier	Per kwartaal rapporteren, per jaar gemeten.	Minimaal een score 7 op schaal van 1-10.	
	1b. Evaluatiescore van bestellers na afronding bestelling	De gemiddelde tevredenheidsscore op een schaal van 1-10, waarbij 1 het slechts, en 10 het best is, scoort Leverancier minimaal een 8.	Leverancier stuurt naar Besteller na afronding van elke bestelling een uitnodiging tot het invullen van een evaluatie met in ieder geval de mogelijkheid een tevredenheidsscore op een schaal van 1-10 te geven.	Zie eis 41 en 44. In de kwartaalrapportage wordt gerapporteerd over de uitkomsten van de ingevulde evaluaties met daarbij een kwalitatieve toelichting/verklaring van de school en Leverancier.	Leverancier	Per kwartaal rapporteren, gemiddeld van begin looptijd tot heden.	Minimaal een score 8 op schaal van 1-10.	
2. Kostenbeheersing	2a. Toetsen van de totale afname en omzet	Opdrachtnemer rapporteert afname in aantallen en kosten, te verfijnen op systeem, locatie en eenheid niveau. De totale omzet moet weergegeven worden ten opzichte van doelwaarde van het contract per jaar en over de gehele looptijd en mag niet meer dan 100% van die waarde zijn.	Rapportage afnameaantallen en omzet	Zie eis 44. In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van kwantitatieve score met kwalitatieve toelichting/verklaring.	Leverancier	Per kwartaal rapporteren, per jaar gemeten.	Max. 100%	
3. Leverbetrouwbaarheid	3a. Tijdige levering	95% van de leveringen worden volledig en tijdig binnen de afgesproken termijn geleverd.	% van het totaal aantal leveringen	Zie eis 16 en 44. In de kwartaalrapportage en op verzoek tussentijd. Rapportage van kwantitatieve score met kwalitatieve toelichting/verklaring.	Leverancier	Per kwartaal rapporteren, per bestelling gemeten.	95% per kwartaal	