

KPI Format: KPI's Warme en Koude dranken.

Leverancier:

Contactpersoon leverancier:

Ingangsdatum:

Einddatum:

Contractmanager Gemeente Apeldoorn: Facilitaire zaken

KPI	Omschrijving	Norm / Doelstelling	Frequentie	Gevolg bij afwijking	PvE Paragraaf
1. Beschikbaarheid automaten	Percentage van operationele tijd dat automaten storingsvrij functioneren	$\geq 98\%$ per kwartaal (per automaat)	Kwartaal	Iedere automaat wordt kosteloos vervangen indien deze binnen een kwartaal structureel onder 98% beschikbaarheid blijft presteren en na een herstelperiode van een kwartaal onder de 98% blijft presteren.	§4.1, §5.5
2. Storingsafhandeling	Tijd tussen melding en oplossing van storingen	1e lijn ≤ 4 uur / 2e lijn ≤ 8 uur; tijdelijke oplossing ≤ 72 uur	Per incident	Bij overschrijding word een oorzaak analyse uitgevoerd en en verbeterplan opgesteld. Wordt de norm structureel overschreden dan volgen aanvullende (financiele)maatregelen. Bij meer dan 3 overschrijdingen binnen 3 maanden, worden de kosten voor de TSO van die 3 maanden op de rekening in mindering gebracht	§5.1, §5.2
3. Duurzaamheid producten	Gebruik van duurzame ingrediënten (Fairtrade, bio, ontbossingsvrij, ISV, LIRP)	100% conform PvE-paragraaf 3.2-3.14	Halfjaar	Correctieve actie / herziening leveranciers	§3.2–3.14

4.CO ₂ -reductie & circulariteit	Jaarlijkse rapportage over CO ₂ -uitstoot, hergebruik en circulaire verwerking (bv. koffieresidu)	Jaarlijkse reductie ≥ 2% en 100% circulaire verwerking koffieresidu	Jaarlijks	Verbeterplan en bespreking in strategisch overleg	§3.6, §3.10, §3.13
5. Klanttevredenheid eindgebruikers	Gebruikerservaring gemeten via jaarlijks onderzoek en klachtenafhandeling	≥ 7,5 gemiddeld per meting	Jaarlijks	Verbeterplan en bespreking in strategisch overleg	§8.4
6. Communicatie & samenwerking	Tijdige en juiste communicatie over planning, storingen, rapportages en overleg	≥ 95% communicatie volgens afspraken (rapportages op tijd, kwartaaloverleg,aanspreekpunt	Kwartaal	Evaluatiegesprek en aanvullende verplichtingen indien nodig	§8.1–8.8
7. Gebruiksdata & consumptie	Rapportage over verbruik per locatie, automaat en product (incl. verspilling & duurzaamheidscijfers)	Volledige kwartaalrapportage beschikbaar binnen 15 werkdagen na kwartaalafsluiting	Kwartaal	Correctieve actie en bespreking in overleg	§8.1