

KPI-Matrix Warme en Koude Drankenvoorziening (PvE-conform)

Leverancier:

Contactpersoon leverancier:

Ingangsdatum:

Einddatum:

Contractmanager Gemeente Apeldoorn: Facilitaire zaken

KPI	Omschrijving	Norm / Doelstelling	Frequentie	Gevolg bij afwijking	PvE
1. Beschikbaarheid Automaat	Operationele beschikbaarheid per automaat.	≥ 98% per kwartaal per automaat. Herstelperiode van 1 kwartaal bij <98%. Bij herhaling daarna: kosteloze vervanging.	Kwartaal	Herstelperiode + vervanging conform PvE.	§4.1, §5.5
2. Storingsafhandeling & Responstijd	Tijd tussen melding (TOPdesk) en oplossing.	1e lijn ≤ 4 uur. 2e lijn ≤ 8 uur. Tijdelijke oplossing ≤ 72 uur. ≥95% binnen norm per kwartaal.	Per incident + kwartaalrapportage	Oorzaakanalyse + verbeterplan bij structurele afwijking.	§5.1–§5.3
3. Klanttevredenheid	Gebruikerservaring en klachtenanalyse.	≥ 7,5 gemiddeld per meting. Aantoonbare opvolging klachten.	Jaarlijks	Verbeterplan bij onvoldoende score.	§8.4
4. Duurzaamheid & Circulariteit	Uitvoering duurzaamheidsverplichtingen conform PvE hoofdstuk 3, inclusief rapportage over CO ₂ , energie, hergebruik en reststromen (waaronder koffieresidu).	Volledige kwartaalrapportage conform PvE. Aantoonbare voortgang op circulaire verwerking reststromen. Jaarlijks verbeterplan indien nodig.	Kwartaal + jaarlijks overleg	Verbeterplan en bespreking in strategisch overleg.	§3.1–§3.12
5. Managementrapportage & Datakwaliteit	Kwartaalrapportage met verbruik, beschikbaarheid, storingen en duurzaamheidscijfers.	Rapport binnen 15 werkdagen na kwartaalafsluiting. ≥95% datavolledigheid.	Kwartaal	Correctieve actie en bespreking kwartaaloverleg.	§8.1–§8.6