

KPI 1: Klachtenafhandeling

Definitie	De leverancier maakt gebruik van een klachtenprocedure. Op deze manier wordt een uniforme werkwijze voor afhandeling en registratie van klachten bewerkstelligt. De oorzaak van een klacht wordt verholpen en er worden verbeteringen doorgevoerd om te voorkomen dat dezelfde klachten vaker voorkomen.
Norm	100% van de klachten is binnen één werkdag in behandeling genomen en bevestigd aan melder, 90% van de klachten is binnen 2 werkdagen opgelost. Maximaal 5% van de klachten loopt langer dan 7 werkdagen (maximaal 30 dagen). *Indien de gemelde klacht van dien aard is, dat deze direct invloed heeft op het primaire proces, wordt deze meteen opgepakt en zo snel mogelijk opgelost.
Meetmethodiek	De klacht wordt geregistreerd door de leverancier in zijn klachtenregistratiesysteem.
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	Elke klacht wordt geregistreerd door de leverancier.
Verantwoordelijke	Leverancier
Rapportagefrequentie en vorm	De klacht inclusief oplossing en doorlooptijd wordt door de leverancier gerapporteerd. Inhoudelijk worden de klachten besproken in het operationeel overleg. Een samenvatting van het aantal klachten per maand inclusief afhandelingstermijn wordt middels de managementrapportage 1x per kwartaal voorafgaand aan het tactisch overleg aangeleverd. In dit overzicht is de stijging of daling van het aantal klachten t.o.v. vorige maanden zichtbaar.
Evaluatie	Inhoudelijk 1x per 6 weken in het operationeel overleg. Samenvatting 4x per jaar tijdens het tactisch overleg.
Consequentie niet behalen KPI	Verbeterplan

KPI 2: Samenwerking	
Definitie	Vanuit gelijkwaardigheid realiseren van een win-win situatie voor betrokken partijen in een open en eerlijke samenwerking.
Norm	Norm 7,5. Jaarlijks wordt deze norm verhoogd met 0,2 punt met een maximum van 8.0. Norm geldt ook voor het Maastricht UMC+.
Meetmethodiek	Leveranciersprestatiemeting
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	2 keer per jaar
Verantwoordelijke	MUMC+ samen met leverancier.
Rapportagefrequentie en vorm	Leveranciersprestatiemetingformulier 2 keer per jaar.
Evaluatie	Tijdens de leveranciersprestatiemeting wordt het formulier ingevuld. Verbeterdoelen worden in het operationeel overleg gemonitord.
Consequentie niet behalen KPI	Daar waar nodig wordt per verbeterdoel, binnen 1 week na uitvoering van de meting, een plan van aanpak aangeleverd door leverancier of MUMC+

KPI 3: 98% levering platgoed	
Definitie	Geleverde artikelen delen door bestelde artikelen is hoger dan 98%. Conform afspraken worden door Maastricht UMC+ bestelde artikelen 100% compleet en op tijd geleverd, zodat misgrijpen wordt voorkomen.
Norm	98% leverbetrouwbaarheid bij alle poolartikelen. De ondergrens per artikel ligt op 90%. *98% leverbetrouwbaarheid moet binnen drie maanden na aanvang van de dienstverlening bereikt zijn.
Meetmethodiek	Registratie in softwaresysteem leverancier.
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	Ieder artikel wordt geregistreerd in het softwaresysteem van leverancier.
Verantwoordelijke	Leverancier
Rapportagefrequentie en vorm	Inhoudelijk wordt de leverbetrouwbaarheid besproken in het operationeel overleg. Een samenvatting van de leverbetrouwbaarheid wordt middels de managementrapportage 1x per kwartaal voorafgaand aan het tactisch overleg aangeleverd. In dit overzicht is de stijging of daling in percentage leverbetrouwbaarheid per periode zichtbaar.

Evaluatie	Inhoudelijk 1x per 6 weken in het operationeel overleg. Samenvatting 4x per jaar tijdens het tactisch overleg.
Consequentie niet behalen KPI	Verbeterplan en zie tevens artikel 8 van de conceptovereenkomst.

KPI 4: Tijdstip van leveren*	
Definitie	Het is van belang dat alle platgoed en kleding op tijd geleverd wordt, zodat de interne logistiek van MUMC+ ongestoord doorgang kan vinden en de gemaakte afspraken met de klant (medewerker, patiënt) kunnen worden nageleefd.
Norm	Leverancier garandeert dat 95% van de leveringen tijdens het afgesproken tijdsblok geleverd wordt.
Meetmethodiek	Uitdraai van GPS data.
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	Iedere rit.
Verantwoordelijke	Leverancier
Rapportagefrequentie en vorm	Het aantal ritten inclusief het aantal ritten niet op tijd wordt door de leverancier gerapporteerd. Afwijkingen in levertijden, oorzaken en oplossingen worden inhoudelijk besproken in het operationeel overleg. Een samenvatting van het aantal ritten per maand inclusief aantal ritten op tijd wordt middels de managementrapportage 1x per kwartaal aangeleverd. In dit overzicht is de stijging of daling van het aantal niet op tijd zijnde ritten t.o.v. vorige maanden zichtbaar.
Evaluatie	Inhoudelijk 1x per 6 weken in het operationeel overleg. Samenvatting 4x per jaar tijdens het tactisch overleg.
Consequentie niet behalen KPI	Verbeterplan

*Deze KPI wordt concreet gemaakt na gunning

KPI 5: Doorlooptijd van Dienstkleding	
Definitie	De doorlooptijd van dienstkleding is de totaal verstreken tijd vanaf het moment dat de gebruikte unieke dienstkleding gescand wordt bij het laad/los perron van het Maastricht UMC+ tot aan het retourmoment van schone unieke dienstkleding levering door wasserijdienst bij het laad/los perron. Dit gebeurt op basis van de chip in het kledingstuk. Het is van belang dat de dienstkleding binnen de afgesproken tijd opnieuw gewassen, dan wel gerepareerd retour is bij het MUMC+.

	Op deze manier wordt er voor zorg gedragen dat voldoende dienstkleiding beschikbaar is en misgrijpen wordt voorkomen.
Norm	Op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag moet binnen 48 uur 98% van de aan leverancier geleverde kleding weer schoon retour geleverd zijn bij MUMC+. Op donderdag moet binnen 24 uur 98% van de aan leverancier geleverde kleding weer schoon retour geleverd zijn bij MUMC+.
Meetmethodiek	Middels een scanpoort bij het laad- en losperron wordt uitgaande en inkomende dienstkleiding gescand.
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	Real time
Verantwoordelijke	MUMC+
Rapportagefrequentie en vorm	Inhoudelijk wordt de doorlooptijd besproken in het operationeel overleg. Een samenvatting van de doorlooptijd wordt middels de managementrapportage 1x per kwartaal voorafgaand aan het tactisch overleg aangeleverd. In dit overzicht is de stijging of daling in leverbetrouwbaarheid per periode zichtbaar.
Evaluatie	Inhoudelijk 1x per 6 weken in het operationeel overleg. Samenvatting 4x per jaar tijdens het tactisch overleg.
Consequentie niet behalen KPI	Verbeterplan en zie tevens artikel 8 van de conceptovereenkomst.

De genoemde KPI's hebben een relatie met de doelstellingen die Maastricht UMC+ voor ogen heeft. Verder worden de KPI's gebruikt om continu te verbeteren. Dit betekent dat nadat de resultaten zijn gemeten de KPI's worden geëvalueerd en waar nodig worden bijgesteld.

Indien één of meer KPI's niet worden behaald, gelden naast de hierboven genoemde consequenties per KPI ook de algemene consequenties zoals opgenomen in de overeenkomst.