

KPI's, managementinformatie en communicatie

KPI 1: Tijdige uitvoering van geplande verhuizingen	
Definitie	Het percentage verhuisopdrachten dat volledig wordt uitgevoerd binnen het vooraf overeengekomen tijdvenster, inclusief oplevering van de ruimte of werkplek volgens planning (tenzij in onderling overleg een andere datum gepland).
Norm	Minimaal 95% van alle geplande verhuisopdrachten wordt binnen het afgesproken tijdvenster afgerond.
Meetmethodiek	Vergelijking tussen de tijdig aan Opdrachtnemer verstrekte opdrachten en de daadwerkelijke start- en eindtijd van de uitvoering.
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	De uitvoering van elke verhuisopdracht wordt door de Opdrachtnemer geregistreerd.
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer
Rapportagefrequentie en vorm	De Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal een overzicht in Excel van alle geplande versus gerealiseerde verhuizingen, inclusief analyse van afwijkingen.
Evaluatie	Inhoudelijk 1x per 6 weken in het operationeel overleg. Samenvatting 4x per jaar tijdens het Kwartaal-overleg.
Consequentie niet behalen KPI	Bij het niet behalen van de KPI levert de Opdrachtnemer, binnen twee weken, een verbeterplan op met concrete acties, termijnen en verantwoordelijken.

KPI 2: Bereikbaarheid en responstijd	
Definitie	De snelheid waarmee Opdrachtnemer reageert op klachten, verzoeken, wijzigingen, calamiteiten of spoedverhuizingen van opdrachtgever.
Norm	Klacht: reactie via mail binnen 1 werkdag 90% van alle klachten worden afgehandeld binnen 14 werkdagen. Spoedverzoeken tijdens kantooruren: reactie binnen 1 uur.
Meetmethodiek	Vergelijking tussen het tijdstip/dag van doorgeven van het verzoek, klacht e.d. en het tijdstip/dag van reageren.
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	De opdrachtnemer registreert voor alle verzoeken, wijzigingen, calamiteiten of spoedverhuizingen het tijdstip/dag van ontvangst en tijdstip/dag van reageren.
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer
Rapportagefrequentie en vorm	De Opdrachtnemer verstrekt per kwartaal een excel-overzicht met daarin per verzoek, klacht e.d. de datum en tijdstip van ontvangst, de datum en het tijdstip van de reactie en de eventuele afwijking ten opzichte van de norm.
Evaluatie	Inhoudelijk 1x per 6 weken in het operationeel overleg. Samenvatting 4x per jaar tijdens het Kwartaal-overleg.
Consequentie niet behalen KPI	Bij het niet behalen van de KPI levert de Opdrachtnemer, binnen twee weken, een verbeterplan op met concrete acties, termijnen en verantwoordelijken.

Evaluatie KPI's

De geleverde prestaties worden in het eerste jaar vier keer per jaar besproken tijdens het Kwartaaloverleg. Vanaf het tweede jaar worden de Kwartaal-overleggen vervangen door Halfjaarlijkse overleggen, waarbij de KPI's worden gebruikt om continue verbetering te realiseren. Na het meten van de resultaten worden de KPI's geëvalueerd en, indien nodig, aangepast.

Als blijkt dat de Opdrachtnemer onvoldoende scoort op een KPI('s) dan wordt er binnen twee weken een verbeterplan aangeleverd voor deze KPI('s). De verbeteractie(s) dienen direct na aanlevering van het verbeterplan kunnen worden geëffectueerd.

Leveranciersprestatiemeting

Eén keer per jaar vindt er een leveranciersprestatiemeting plaats. Maastricht UMC+ beoordeelt of de leverancier hetgeen presteert dat contractueel overeengekomen is. Ook biedt deze meting Inschrijver de mogelijkheid om de prestatie van Maastricht UMC+ te beoordelen. De leveranciersprestatiemeting resulteert in verbeterdoelen voor de prestaties en ontwikkeldoelen voor de toekomst. Zie hiervoor het formulier in bijlage 17 'Leveranciersprestatiemeting'.

Managementinformatie

Opdrachtnemer dient onderstaande managementinformatie digitaal aan te leveren:

- Ingezette uren, gewerkte dagen, aantal opdrachten;
- Totale omzet per maand uitgesplitst in reguliere (interne verhuizingen) en (project) opdrachten en verhuisdozen (aangekochte en geretourneerde).
Deze gegevens dienen ook cumulatief te worden aangegeven;
- Actielijst (terugblik, acties en afspraken voorgaand overleg);
- Een overzicht van de resultaten van de KPI's met bijbehorende bijlages.
- Mogelijke innovaties;
- Trends en ontwikkelingen;

De managementinformatie dient geëxporteerd en verwerkt te kunnen worden in Microsoft Excel. Het is mogelijk om tijdens de looptijd van de overeenkomst kosteloos de frequentie en onderdelen van de managementrapportage aan te passen.

Aanlevering van de managementrapportage dient plaats te vinden uiterlijk 15 kalenderdagen na afronding van een kwartaal. De managementrapportage is onderwerp van gesprek in de Kwartaal-overleggen. Verslaglegging van het Kwartaal-overleg wordt verzorgd door de Inschrijver en binnen 5 werkdagen verstrekt aan alle deelnemers.

Communicatie

Opdrachtnemer dient minimaal beschikbaar te zijn voor onderstaande frequente overlegmomenten, die allen plaatsvinden via teams of op de locatie Maastricht van Maastricht UMC+:

- 1x per 6 weken operationeel overleg tussen accountmanager Opdrachtnemer en Teamleider Openbare Ruimten. Vanaf het tweede jaar kan de frequentie indien gewenst verlaagd worden.
- 1x per 3 maanden tactisch overleg tussen afvaardiging op tactisch niveau van Opdrachtnemer, Procesgroep-manager, Contractmanager en Teamleider Openbare Ruimten. (Eerste jaar per kwartaal, vanaf het tweede jaar halfjaarlijks).

Planning, agendering en verslaglegging dient door Opdrachtnemer te worden uitgevoerd. Agenda en overige benodigde bestanden worden minimaal vijf(5) werkdagen voor ieder overleg door Opdrachtnemer verstuurd, aan het Maastricht UMC+. De management-rapportage dient 15 kalenderdagen na afronding van een kwartaal te worden verstuurd. Notulen/actielijsten dienen binnen vijf (5) werkdagen na het overleg verstuurd te worden aan het Maastricht UMC+.