

Bijlage 8 – KPI's

Behorend bij de Europese openbare aanbesteding Gemeentelijke Uitvaarten
TN593907

KPI	Meting / Afspraken	Doelstelling / Norm
Tijdige overbrenging overledene	De opdrachtnemer draagt zorg voor het overbrengen van de overledene binnen de afgesproken termijn na opdrachtverstrekking door de gemeente Apeldoorn.	Minimaal >98% van de overledenen wordt binnen 2 uur na opdracht overgebracht.
Bereikbaarheid	Opdrachtnemer is 24/7 telefonisch bereikbaar voor de opdrachtgever via een direct nummer en geen algemeen contactcenter, die geen kennis hebben m.b.t. de WLB en gemaakte afspraken. Bij een melding wordt direct contact opgenomen of uiterlijk binnen 30 minuten teruggebeld.	>100% bereikbaarheid, met een maximale responstijd van 30 minuten.
Kosten	Eventuele meerkosten worden altijd vooraf afgestemd met en goedgekeurd door de opdrachtgever voordat deze worden gemaakt.	100% van de meerkosten is vooraf afgestemd en geaccordeerd.
Uitvoeringskwaliteit	De opdrachtnemer voert de uitvaart volledig uit conform het Programma van Eisen, inclusief alle daarin beschreven onderdelen en kwaliteitsafspraken. Dit wordt steekproefsgewijs gecontroleerd.	Minimaal 98% van de uitvaarten wordt volledig conform het PvE uitgevoerd.
Ondersteuning terugvordering	Opdrachtnemer levert tijdig en volledig alle benodigde informatie aan ten behoeve van terugvordering (zoals polisgegevens en overige relevante informatie).	100% van de benodigde informatie wordt volledig en binnen 10 werkdagen aangeleverd.
Samenwerking & contractmanagement	De opdrachtnemer neemt deel aan periodieke overleggen met de opdrachtgever en draagt zorg voor tijdige opvolging van acties en afspraken. 1 week voor het overleg verstuurd opdrachtnemer een rapportage	100% deelname aan overlegmomenten en tijdige opvolging van acties.

De KPI's worden per kwartaal gemonitord en besproken tijdens het contractoverleg

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont aan dat bovenstaande KPI's behaald zijn met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie. Opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan opdrachtgever een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Opdrachtgever bepaalt of dit voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer, in overleg met opdrachtgever, zijn aanpak aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Zijn KPI's niet behaald? Dan stelt opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever binnen twee weken een verbeterplan op. Als opdrachtgever akkoord is met het voorgestelde plan wordt dat binnen de overeengekomen termijn uitgevoerd. Het niet komen tot een door opdrachtgever goedgekeurd plan dan wel het niet naleven van het goedgekeurde plan kan leiden tot ontbinding van de overeenkomst.