

Bijlage 6 KPI: Leveringsbetrouwbaarheid leverancier kantoorartikelen

Doel: Het meten en aantonen van de mate waarin de gecontracteerde leverancier bestellingen van kantoorartikelen conform de gemaakte afspraken levert.

Definitie:

Een levering wordt als betrouwbaar beschouwd wanneer:

- De levering op de afgesproken leverdatum plaatsvindt;
- De bestelling volledig is geleverd (geen manco's);
- De juiste artikelen en aantallen zijn geleverd.

KPI-formule:

Leveringsbetrouwbaarheid (%) =

$$\left(\frac{\text{Aantal bestellingen volledig, juist en op tijd geleverd}}{\text{Totaal aantal geplaatste bestellingen}} \right) \times 100\%$$

Meetfrequentie:

Maandelijks.

KPI-beoordeling en opvolging:

De KPI Leveringsbetrouwbaarheid wordt maandelijks beoordeeld op basis van de volgende kleurcodering:

- Groen ($\geq 98\%$) – KPI behaald.
- Oranje (95% – 97,9%) – KPI binnen bandbreedte.
- Rood ($< 95\%$) – KPI onder de ondergrens.

Oranje scores

Indien de KPI twee keer binnen een periode van zes maanden oranje scoort, levert de leverancier een verbeteradvies aan met oorzaakanalyse en verbeter suggesties.

Rode scores

Bij elke rode score levert de leverancier een verbeterplan aan met oorzaakanalyse, corrigerende maatregelen en planning.

Structurele onderprestatie

Indien de KPI drie keer binnen twaalf maanden rood scoort, wordt dit beschouwd als structurele onderprestatie. In dat geval wordt een prestatieaftrek van 10% toegepast over de betreffende maand(en).

OMO behoudt daarnaast het recht om aanvullende maatregelen te treffen, zoals:

- Intensivering van contractmanagement,
- herziening van afspraken,
- of (gedeeltelijke) ontbinding bij blijvende onderprestatie.

Benodigde meetgegevens:

Totaal aantal bestellingen in de meetperiode;

- Aantal bestellingen op tijd geleverd;
- Aantal bestellingen volledig geleverd;
- Aantal bestellingen met afwijkingen (te laat, onvolledig of onjuist).

Voorbeeld: In een maand zijn 100 bestellingen geplaatst. Hiervan zijn 98 bestellingen volledig, juist en op tijd geleverd. $\text{Leveringsbetrouwbaarheid} = (98 \div 100) \times 100\% = 98\%$ Resultaat: KPI behaald.

Rapportage:

De leverancier levert uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na afloop van iedere kalendermaand een onderbouwde KPI-rapportage aan betreffende de leveringsbetrouwbaarheid. De rapportage omvat de berekende KPI-score Leveringsbetrouwbaarheid, een specificatie van alle bestellingen en afwijkingen, alsmede een toelichting op de oorzaken van eventuele afwijkingen. De leverancier staat in voor de juistheid, volledigheid en tijdigheid van de aangeleverde informatie.

OMO behoudt zich het recht voor om de aangeleverde gegevens steekproefsgewijs te controleren aan de hand van eigen bestel- en ontvangstregistraties.