

Bijlage 15- Kwaliteit en monitoring (KPI's)

Alle activiteiten betreffende drukwerkdienstverlening worden door CBR en de toekomstige Inschrijver vastgelegd in een Service Level Agreement (SLA). CBR heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een drietal onderwerpen welke relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's).

De drie KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door CBR actief gestuurd wordt en waarop Inschrijver beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Inschrijver niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties hebben.

CBR stelt KPI's op om de volgende redenen:

- a. Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- b. Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- c. Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- d. Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Inschrijver beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door CBR
- e. Ontwikkeling en optimalisatie stimuleren.

KPI's

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's. CBR stelt met betrekking tot de KPI's op dit moment geen bonus/malus regeling voor. Eenmaal per jaar kunnen de KPI's en de normen heroverwogen en in overleg en alleen na akkoord van CBR bijgesteld worden indien nodig.

Wanneer een KPI niet behaald wordt geldt de volgende escalatieprocedure: stelt Inschrijver een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan CBR en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Stap 1 – Herstel van de tekortkoming

De Inschrijver neemt direct passende maatregelen om de tekortkoming te herstellen en herhaling te voorkomen. De Inschrijver informeert de Service & Contractmanager van Opdrachtgever over de oorzaak van de tekortkoming, de getroffen maatregelen, eventuele tijdelijke beheersmaatregelen en de termijn waarbinnen volledig herstel plaatsvindt.

Stap 2 – Verbeterplan

Indien de tekortkoming niet binnen de afgesproken termijn is opgelost, zich herhaalt of structureel van aard is, stelt de Inschrijver binnen een door Opdrachtgever gestelde termijn een verbeterplan op. Dit verbeterplan bevat ten minste een oorzaakanalyse, concrete verbetermaatregelen, een planning en evaluatiemomenten. De uitvoering en voortgang van het verbeterplan worden periodiek geëvalueerd met de Service & Contractmanager van Opdrachtgever.

Stap 3 – Contractuele maatregelen

Indien de Inschrijver ondanks de voorgaande maatregelen tekort blijft schieten, kan Opdrachtgever een aanvullende contractuele maatregel treffen. Opdrachtgever kan overgaan tot het tijdelijk opschorten van de betaling van (een deel van) de factuur dat betrekking heeft op de niet of onvoldoende geleverde bestelling.

Corporate drukwerk:

Klanttevredenheid

KPI	Norm	Meetmethodiek
Opdrachtgever-tevredenheid	Minimaal een 8 (schaal 1-10)	Tevredenheid van de bestellers/opdrachtgevers van de Opdrachtgever d.m.v. een vragenlijst/enquête. Dit wordt 1x per jaar getoetst.

Kwaliteit

KPI	Norm	Meetmethodiek
Leverings-betrouwbaarheid	95% van alle leveringen worden volgens de afgesproken termijn geleverd.	Inschrijver maakt het percentage inzichtelijk in de managementrapportage. Deze rapportage wordt ieder kwartaal voorafgaand aan het kwartaaloverleg gedeeld met de Service- en Contractmanager.

Financieel en bedrijfsvoering

KPI	Norm	Meetmethodiek
Management-rapportage	De vereiste managementrapportages wordt volledig, tijdig en conform de in het Programma van Eisen gestelde eisen aangeleverd door Inschrijver.	Controle door Service- en Contractmanager van CBR.