Bijlage 3: Prestaties

Biezonderwijs

28 september 2020



Prestaties

Status:	Definitief
Datum:	28 september 2020
Versie:	1.0
Opgesteld door:	Ing. W. Verrijt
Tekstgedeelte:	8 pagina’s
Aantal bijlagen:	1

INHOUD

INHOUD **1**

1. INLEIDING **2**

2. KPI CONDITIEPRESTATIES (CP1) **3**

3 KPI PROCESPRESTATIES (PP) **4**

3.1 Maximale responstijd op afroep van opdrachtgever (PP1) 4
3.2. Maximale hersteltijd (PP2) 5
3.3 Planningsconformiteit (PP3) 6
3.4 Gebruikerstevredenheid 7

4. BONUS MALUS REGELING **8**

4.1 Algemeen 8
4.2 Malus 8
4.3 Bonus 8

1. INLEIDING

De prestaties van de dienstverlening van opdrachtnemer worden geëvalueerd en beoordeeld aan de hand van vastgestelde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

De KPI's zijn onderverdeeld in twee (2) prestatiecategorieën, zoals in onderstaande tabel weergegeven.

Prestatiecategorie		Contractonderdeel		
		Correctief onderhoud	Preventief onderhoud	Vervangend onderhoud
1. Conditie prestatie (CP)	CP1 Conditie	X	X	X
2. Proces prestaties (PP)	PP1 Responsetijd	X		
	PP2 Hersteltijden	X		
	PP3 Planning		X	X
	PP4 Gebruikerstevredenheid	X	X	X

Deze KPI's dienen door middel van doelmatig onderhoud, als omschreven in bijlage 1A "Programma van Eisen", behaald te worden. In onderliggende paragrafen is de werking van de KPI's verder uitgewerkt. Voor de KPI's zijn grenswaarden en bestaan uit de volgende drie niveaus: excelent, basis, onvoldoende. De bonus-malusregeling als beschreven in hoofdstuk 4 is hieraan gekoppeld. Opdrachtnemer verplicht zich, na vaststelling en ondertekening van de overeenkomst, om aan deze grenswaarden te voldoen.

De KPI's PP1, PP2 en PP3 dienen maandelijks door opdrachtnemer gemonitord en gerapporteerd te worden middels de periodieke rapportage en het operationele overleg. De overige KPI's worden gemonitord en gerapporteerd middels het tactische en/of strategisch overleg.

2. KPI CONDITIEPRESTATIES (CP1)

De condities van de installaties en bouwdelen worden op basis van visuele inspectie vastgesteld met behulp van de NEN 2767 methodiek. De KPI 'Conditie Prestatie' wordt vervolgens uitgedrukt als de mate waarin de gemeten condities afwijken van de gewenste condities.

Opdrachtgever laat ieder jaar een conditiemeting uitvoeren, waarbij de KPI Conditie Prestatie voor een asset wordt bepaald. De kosten voor deze inspectie zijn voor opdrachtgever.

Opdrachtnemer wordt uiterlijk twee (2) weken voor aanvang van de conditiemeting door opdrachtgever in kennis gesteld en dient volledige medewerking te verlenen door het beschikbaar stellen van informatie, het verlenen van toegang alsmede begeleiding door een bevoegd monteur voor het openen van installaties en dergelijke.

De kosten voor begeleiding en overige hiervoor door opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden zijn geheel voor opdrachtnemer. Ook indien opdrachtgever meerdere controles noodzakelijk acht. Opdrachtnemer wordt vooraf niet in kennis gesteld welke installaties en/ of onderdelen beoordeeld worden.

Na vaststelling van de resultaten van de conditiemeting ontvangt opdrachtnemer daarvan bericht van opdrachtgever.

Uitgangspunt voor de KPI CP1 is dat geen van de assets uit de conditiemeting een slechtere conditie mag hebben dan de gewenste conditie weergegeven zoals hieronder weergegeven tot aan het vervangingsmoment in MJOP d.d. 26-2-2019 Daarnaast mogen er tot het vervangingsmoment geen ernstige gebreken voorkomen.

DEFINITIE: Het meten van de conditie conform NEN 2767
DOEL: Assets tot het vervangingsmoment minimaal in conditie niveau 3 behouden.

NORM
Excellent: 100%
Basis: 98%
Onvoldoende : 98% < (minder dan)

De percentages zijn voor het bepalen van de bonus- malusregeling. Conform bijlage 1A ''programma van eisen'' dienen alle assets slechter dan niveau 3 d.m.v. herstelactiviteiten terug gebracht te worden tot minimaal niveau 3. Deze herstelactiviteiten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

BESCHRIJVING: Het percentage van alle assets dat minimaal voldoet aan conditieniveau 3.

MEETINSTRUCTIE
PROCEDURE VAN DE METING: Jaarlijkse meting conform de NEN 2767.

WIE VOERT DE METING UIT:
VB+ Vastgoedmanagement

WIE CONTROLEERT DE METING:
VB+ Vastgoedmanagement

FREQUENTIE VAN DE METING:
Jaarlijks

3 KPI PROCESPRESTATIES (PP)

Onder procesprestaties wordt de mate verstaan waarin opdrachtnemer voldoet aan de eisen die door opdrachtgever gesteld zijn aan de werkprocessen en de mate waarin de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Deze prestatie wordt gemeten door middel van onderstaande prestatiescores:
1. Maximale overschrijding responsetijd (PP1).
2. Maximale overschrijding hersteltijd (PP2).
3. Planning (PP3).
4. Klanttevredenheid (PP4).

3.1 MAXIMALE RESPONSTIJD OP AFROEP VAN OPDRACHTGEVER (PP1)

Voor het uitvoeren van de onderhoudswerkzaamheden zijn een aantal veiligheidsvoorschriften van toepassing die de opdrachtnemer dient te volgen.

DEFINITIE: Het meten van de responsetijd
DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de responsetijd van opdrachtnemer

Responsetijd
Calamiteiten: 1 uur
Overige gebreken: 2 kalenderdagen
Maximale responsetijden: maximale tijd voordat wordt aangevangen met het verhelpen van de storing (op locatie van Biezonderwijs).

NORM
Excellent: 98%
Basis: 95%
Onvoldoende : 95% < (minder dan)

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, waarbij binnen de gestelde responsetijd is aangevangen met de herstel werkzaamheden (op locatie).

MEETINSTRUCTIE
PROCEDURE VAN DE METING: De responsetijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Biezonderwijs en de datum/tijd van de aanvang met herstel werkzaamheden (op locatie).
De responsetijd wordt vergeleken met de overeengekomen responstijden zoals hierboven beschreven.

WIE VOERT DE METING UIT:
Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING:
VB+ Vastgoedmanagement

FREQUENTIE VAN DE METING:
Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN
Ieder kwartaal in de managementrapportage

3.2. MAXIMALE HERSTELTIJD (PP2)

DEFINITIE: Het meten van de hersteltijd.
DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de hersteltijd van opdrachtnemer.

Hersteltijd
Calamiteiten: 4 uur
Overige gebreken: 5 kalenderdagen
Maximale hersteltijden: maximale tijd die wordt gerealiseerd vanaf melding t/m functieherstel van het bouwdeel.

NORM
Excellent: 98%
Basis: 95%
Onvoldoende : 95% < (minder dan)

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen dat binnen de gestelde hersteltijd is afgehandeld.

MEETINSTRUCTIE
PROCEDURE VAN DE METING: De hersteltijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Biezonderwijs en de datum/tijd van gereed melding.
De hersteltijd wordt vergeleken met de overeengekomen hersteltijden, zoals hierboven beschreven.

WIE VOERT DE METING UIT:
Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING:
Biezonderwijs

FREQUENTIE VAN DE METING:
Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN
Ieder kwartaal in de managementrapportage

3.3 PLANNINGSCONFORMITEIT (PP3)

DEFINITIE: Het meten van de status van de preventieve onderhoudsbeurten.
DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de uitvoering van het preventief onderhoud.

NORM
Excellent: 95%
Basis: 90%
Onvoldoende : 90% < (minder dan)

BESCHRIJVING: Het percentage van tijdig uitgevoerde preventieve onderhoudsbeurten.

MEETINSTRUCTIE
PROCEDURE VAN DE METING: De status van het preventief onderhoud wordt vastgesteld door de geplande data van de preventieve onderhoudsbeurten te vergelijken met de data van de uitgevoerde onderhoudsbeurten.

WIE VOERT DE METING UIT:
Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING:
VB+ Vastgoedmanagement

FREQUENTIE VAN DE METING:
Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN
Ieder kwartaal in de managementrapportage

3.4 GEBRUIKERSTEVREDENHEID

DEFINITIE: Het meten van de gebruikerstevredenheid door middel van een gebruikerstevredenheid enquête bij de gebruikers te houden.

DOEL: Het krijgen van inzicht in de gebruikerstevredenheid met betrekking tot de dienstverlening door opdrachtnemer.

NORM
Excellent: 100%
Basis: 90%
Onvoldoende : 90% < (minder dan)

BESCHRIJVING: Het percentage van de enquête vragen dat met de score 3 (tevreden) en 4 (zeer tevreden) beoordeeld is ten opzichte van het totaal aantal vragen.

MEETINSTRUCTIE
De enquête is gebaseerd op een vijfpuntenschaal:
1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = tevreden
4 = zeer tevreden

WIE VOERT DE METING UIT:
- Biezonderwijs
- VB+ Vastgoedmanagement

FREQUENTIE VAN DE METING:
Jaarlijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN
De managementrapportage van kwartaal 4

4. BONUS MALUS REGELING

4.1 ALGEMEEN

Biezonderwijs en opdrachtnemer hanteren tijdens de duur van de overeenkomst een bonus- malus regeling om daarmee de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden en de overeenkomst als geheel te bewaken.

4.2 MALUS

De malus voor het resultaatgerichte onderhoud met betrekking tot de van kracht zijnde KPI's bedraagt maximaal 10% per jaar over de aanneemsom voor het totaal resultaatgericht onderhoud. De KPI's worden ieder kwartaal besproken in het tactisch overleg. Tijdens het strategisch overleg in het 3e kwartaal wordt de malus vastgesteld volgens onderstaand schema:

Resultaat gericht onderhoud			
KPI	Malus	PI	Malus
1. Conditie prestatie	2%	NEN2767 meting	2%
2. Proces prestaties	8%	Responsetijd	2%
		Hersteltijd	2%
		Planning	2%
		Gebruikstevredenheid	2%

4.3 BONUS

De bonus die gehaald kan worden is in de vorm van tijd. Bij "excellent" presteren van de opdrachtnemer krijgt men verlenging van de opdracht met de daarvoor vastgestelde termijn conform onderstaand schema.

Contractduur	3 Jarig contract				2 Jarig contract	
	0 > 2 jaar	Tussentijdse meting	2 > 3 jaar	Meting		
KPI Score						
Excellent		Voorzetting		Nieuw contract		
Basis		Voortzetting		Tender		
Onvoldoende		Ontbinding		Tender		