



SLA Plaagdieren- management

GVB Exploitatie B.V. en
GVB Infra B.V.

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Colofon

GVB
Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

Facilitair bedrijf

Contactpersoon <invullen>

Doorkiesnummer <invullen>

Versiebeheer				
Versie	Status	Datum	Bewerker	Opmerkingen
1.0	DEF	15-12-2021	GVB	Opstellen SLA

Inhoudsopgave

Definities en afkortingen	4
1 Algemeen.....	5
1.1 Opzet	5
1.2 Doel	5
2 Dienstverlening.....	6
2.1 Scope	6
2.2 Aanspreekpunt	6
3 Overlegstructuur.....	8
3.1 Communicatiemodel en contactpersonen.....	8
3.2 Operationeel overleg.....	9
3.3 Tactisch overleg.....	9
3.4 Strategisch overleg	9
4 Managementinformatie.....	11
4.1 Maandrapportage	11
4.2 Kwartaalrapportage.....	11
4.3 Jaarrapportage	11
5 Kritische prestatie indicatoren	13
5.1 KPI's Prestaties	13
6 Beoordeling KPI's.....	15
6.1 Beoordeling	15
6.2 Methodiek	15
7 Status KPI's.....	17
8 Bijlagen.....	18
8.1 Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI	18
8.2 Bijlage 2: GVB POEL formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier)	19

Definities en afkortingen

Definitie/afkorting	Aanduiding
Bestrijding, preventief	Het op basis van een planning uitvoeren van inspecties en controles gericht op het voorkomen danwel beperken van overlast van plaagdieren.
Bestrijding, reactief	Het op afroep bestrijden/weren van plaagdieren
Contractmanager	Medewerker van GVB die op tactisch en strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement en maakt afspraken met Opdrachtnemer die vastgelegd worden in de overeenkomst.
Manager Facilitaire Zaken	Medewerker van GVB die verantwoordelijk is voor het beleid en de aansturing van het team op gebied van soft services.
Klacht	Een klacht is elke uiting van ontevredenheid of ongenoegen over de dienstverlening van de Opdrachtnemer of product geleverd door de Opdrachtnemer. Bijvoorbeeld klachten over kwaliteit van producten en diensten, de levertijd ervan of de handelswijze van de Opdrachtnemer.
Klant	GVB en medewerkers binnen GVB.
KPI	Kritische Prestatie Indicator.
Opdrachtnemer	Bedrijf verantwoordelijk voor het uitvoeren van plaagdiermanagement, dat beschikt over de hiervoor noodzakelijke productkennis en vakbekwaamheid
SLA	Service Level Agreement. Een verdere uitwerking van de overeenkomst voor de kwaliteit van de diensten die de Opdrachtnemer levert aan GVB.
Werkdag	Maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 uur en 17.00 uur, uitgezonderd zaterdagen en zondagen en erkende Nederlandse feestdagen.
Verbeterplan	Een document waarin is uitgewerkt welke maatregelen Opdrachtnemer neemt om de situatie te herstellen naar vereiste en in welke termijn. Het document bevat in elk geval een tijdsplanning, een omschrijving van maatregelen en uitkomsten van relevante onderzoeken.

1 Algemeen

1.1 Opzet

Deze SLA (Service Level Agreement) is onderdeel van en bijlage <invullen> van de Dienstverleningsovereenkomst Plaagdierenmanagement met contractnummer 2021-80. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van partijen die zijn vastgelegd in de Dienstverleningsovereenkomst. De SLA is van toepassing op de levering van producten en dienstverlening ten behoeve van GVB Exploitatie B.V. en GVB Infra B.V.. Indien er sprake is van strijdigheid tussen formuleringen in de Dienstverleningsovereenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de Dienstverleningsovereenkomst.

Het in artikel 1.1 van de SLA bepaalde impliceert niet dat onderwerpen, die in de Dienstverleningsovereenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de Dienstverleningsovereenkomst nadere afspraken voor gemaakt moeten worden, worden in de SLA behandeld.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Opdrachtnemer ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door GVB en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

GVB en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van GVB.

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Dienstverleningsovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Dienstverleningsovereenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal éénmaal per jaar tussen Opdrachtnemer en GVB worden besproken en zo nodig worden aangepast.

1.2 Doel

Opdrachtnemer gaat met de Dienstverleningsovereenkomst een resultaatverplichting aan op basis van de uitgangspunten in het PvE en Nota('s) van Inlichtingen. Het doel van de SLA is het vastleggen van de prestaties van Opdrachtnemer.

De intentie van Opdrachtnemer is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de producten en dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Indien GVB andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

2 Dienstverlening

2.1 Scope

Facilitair Bedrijf is samen met het Rail Infra Bedrijf verantwoordelijk voor het Plaagdierenmanagement binnen GVB. Facilitair Bedrijf is verantwoordelijk voor vastgoed zoals kantoren en werkplaatsen. Het Rail Infra Bedrijf is verantwoordelijk voor beheer en onderhoud van de metro- en traminfrastructuur. Voornamelijk is dit metro gerelateerd: langs spoor en baan en metrostations.

Binnen de scope van de Opdracht vallen de volgende producten en diensten, in detail zijn deze terug te vinden in het PvE, onderdeel van en bijlage <invullen> van de Dienstverleningsovereenkomst.

Dienstverlening
a. Inspecties;
b. Uitvoeren preventieve maatregelen;
c. Advies;
d. Benodigde bestrijdingsartikelen;
e. Gebruikmaking van eigen middelen om de dienstverlening uit te kunnen voeren;
f. Gebruiksaanwijzing op papier en digitaal (duidelijk en in Nederlandse taal);
g. Alle voor beheer relevante documentatie, waaronder ook een plaagdierbeheersplan en digitale rapportages na onderhoud en inspecties;
h. Digitaal logboek voor de Locaties waar de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Tabel 1: Onderdelen dienstverlening

2.2 Aanspreekpunt

Opdrachtnemer beschikt over een vast aanspreekpunt met een vervanger die op werkdagen van 08:00 tot 17:00 uur telefonisch beschikbaar is, om de contactpersonen van GVB te woord te staan. Het aanspreekpunt dient ook per e-mail bereikbaar te zijn, waar de contactpersonen van GVB met hun vragen en meldingen voor reactieve bestrijding terecht kunnen. Op de telefonische bereikbaarheid zijn zaterdag, zondag en erkende Nederlandse feestdagen uitgezonderd. Bij een calamiteit dient er 24/7/365 een telefoonnummer voor calamiteiten beschikbaar te zijn.

Het aanspreekpunt beschikt over voldoende kennis om alle vragen direct te kunnen beantwoorden en, indien de aard van de melding voor reactieve bestrijding het mogelijk maakt, direct informatie te verstrekken over de oplossing. Er dient binnen twee (2) werkdagen antwoord worden gegeven aan de contactpersonen van GVB waardoor hij/zij weet wat hij/zij kan verwachten. Hiermee wordt bedoeld dat in de terugkoppeling een duidelijk tijdspad wordt geschetst inclusief stappen die de Opdrachtnemer neemt om het probleem op te lossen. Ook dient Opdrachtnemer binnen twee (2) werkdagen na een vraag of klacht een passende oplossing te hebben toegepast.

De volgende oplostijden gelden voor de dienstverlening van het aanspreekpunt:

Soort melding	Reactie/oplostijd
Reactieve bestrijding	Binnen 4 uur reactie < 1 werkdag opgelost en afgemeld
Vraag, klacht, wens, informatieverzoek of storing	Binnen 2 werkdagen reactie en opgelost

Tabel 2: Reactie- en oplostijden meldingen

Beschrijving	Bereikbaarheid
Het aanspreekpunt is telefonisch bereikbaar op: <invullen>. Vervanger van het aanspreekpunt is telefonisch bereikbaar op: <invullen>.	Ma t/m vr van: 8:00 tot 17:00 uur, zaterdagen, zondagen en erkende Nederlandse feestdagen uitgezonderd.
Bij calamiteiten buiten werkdagen kan gebeld worden met: <invullen>.	Buiten werkdagen en tijden, op zaterdagen, zondagen en erkende Nederlandse feestdagen.
Het aanspreekpunt is per e-mail bereikbaar op: <invullen>. Vervanger van het aanspreekpunt is per e-mail bereikbaar op: <invullen>.	Per e-mail: 365 dagen per jaar.

Tabel 3: Bereikbaarheid aanspreekpunt en vervanger

3 Overlegstructuur

3.1 Communicatiemodel en contactpersonen

Onderstaande tabel is een weergave van de overlegmomenten en informatievoorziening tussen Partijen. Gesprekverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen na overlegdatum digitaal ter goedkeuring aan de contactpersonen van GVB ter beschikking gesteld. De betrokkenen en functies in tabel 4 en 5 betreffen telkens 1 persoon per betrokkene/ functie.

Niveau	Frequentie	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen GVB
Strategisch	1 x per jaar	Accountmanager / Directeur	Hoofd Facilitair bedrijf, Contractmanager en evt. Areaalmanager Rail Infra Bedrijf
Tactisch	4 x per jaar	Accountmanager en Coördinator	Facilitair Coördinator, Assetmanager/ teamleider uitvoering en Contractmanager
Operationeel	Maandelijks / dagelijks	Coördinator	Facilitair Coördinator
Operationeel	Maandelijks / dagelijks	Coördinator	Werkvoorbereider en inspecteur Rail Infra Bedrijf

Tabel 4: Communicatiemodel en overlegstructuur

Contactpersonen			
Naam	Functie	Organisatie	Contactgegevens
<xxx>	Hoofd Facilitair Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Manager Facilitaire Zaken	GVB	<xxx>
<xxx>	Contractmanager Facilitair Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Areaalmanager Rail Infra Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Assetmanager stations	GVB	<xxx>
<xxx>	Teamleider uitvoering Rail Infra Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Facilitair coördinator	GVB	<xxx>
<xxx>	Werkvoorbereider Rail Infra Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Inspecteur stations Rail Infra Bedrijf	GVB	<xxx>
<xxx>	Directeur	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Accountmanager	Opdrachtnemer	<xxx>
<xxx>	Coördinator	Opdrachtnemer	<xxx>

Tabel 5: Contactgegevens

3.2 Operationeel overleg

Op operationeel niveau vindt naar behoefte overleg plaats, maar minimaal maandelijks. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan GVB. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve besprekpunten worden in overleg tussen GVB en Opdrachtnemer bepaald. Onderdeel van het operationeel overleg is om minimaal 1 keer per kwartaal het POEL-formulier (Periodiek Operationele Evaluatie Leverancier) gezamenlijk in te vullen. Na gunning wordt hier gezamenlijk invulling aan gegeven. Een eerste opzet van het POEL-formulier is terug te vinden in bijlage 2 van dit SLA.

Besprekpunten operationeel overleg
a. Dagelijkse gang van zaken en evaluatie geleverde prestaties;
b. Terugkoppeling opvolging acties vanuit GVB;
c. Doornemen klachten en verbeterpunten;
d. Facturatie: inzicht en verloop;
e. POEL-formulier.

Tabel 6: Onderdelen besprekpunten operationeel overleg

3.3 Tactisch overleg

Op tactisch niveau vindt twee tot vier keer per jaar op initiatief van GVB overleg plaats tussen de Partijen over de prestaties van Opdrachtnemer. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan Opdrachtgever. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve besprekpunten worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Besprekpunten tactisch overleg
a. Kwartaalrapportages;
b. Kwaliteit van de dienstverlening;
c. Resultaten KPI modellen;
d. Klachten en verbeterpunten;
e. Mogelijkheden tot kostenreductie in het proces;
f. Verbeteringen op het gebied van MVO;
g. Innovatievoorstellen.

Tabel 7: Onderdelen besprekpunten tactisch overleg

3.4 Strategisch overleg

Op strategisch niveau vindt minimaal 1 keer per jaar op initiatief van Opdrachtgever een gesprek met de Opdrachtnemer plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen 12 maanden en doelstellingen voor de komende 12 maanden. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen na het overleg opgesteld door Opdrachtnemer en ter goedkeuring verzonden aan Opdrachtgever. Onderstaand een weergave van voorgestelde onderwerpen voor het overleg. De definitieve besprekpunten worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer bepaald.

Bespreekpunten strategisch overleg
a. Evaluatie van de Dienstverleningsovereenkomst;
b. Samenwerking algemeen en financiële voortgang lopende en komend contractjaar;
c. Wijzigingen in de dienstverlening;
d. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
e. Ontwikkelingen en plannen bij GVB met consequenties voor de Dienstverlening;
f. Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO);
g. Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.

Tabel 8: Onderdelen bespreekpunten strategisch overleg

4 Managementinformatie

4.1 Maandrapportage

Opdrachtnemer dient per maand een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van de overeenkomst en heeft hier een leidende rol in. Deze analyse zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld en gestuurd naar zowel de Facilitair Coördinator, Werkvoorbereider Rail Infra Bedrijf als de Contractmanager. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van elke maand en bevat minimaal de onderstaande onderdelen.

Maandrapportages
a. Het aantal en de waarde van alle uitgevoerde werkzaamheden per kostenplaats, per organisatieonderdeel getotaliseerd;
b. Responsetijden inclusief meldingstijd en oplostijd;
c. Eventuele openstaande acties en verwachte oplosdatum;
d. Factuuroverzicht per maand gegroepeerd op (kostenplaats, preventief/ reactief.);
e. Het aantal klachten, uitgewerkingen en oplossingen daarvan;

Tabel 9: Onderdelen managementrapportage

4.2 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer dient per kwartaal een analyse te verzorgen van de totale dienstverlening van de overeenkomst en heeft hier een leidende rol in. De analyse dient maandelijks te worden weergegeven en cumulatief. Deze analyse zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld en gestuurd naar zowel de Facilitair Coördinator, de Contractmanager als de contactpersonen van het Rail Infra Bedrijf. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na het einde van het kwartaal en bevat de onderstaande onderdelen.

Kwartaalrapportage
a. Het aantal en de waarde van alle uitgevoerde meldingen, getotaliseerd;
b. Resultaten KPI's inclusief verbeterplannen bij het niet voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van Eisen, Dienstverleningsovereenkomst en/of de KPI's zoals genoemd in deze SLA;
c. Voorstellen voor verbeteringen;
d. MVO;

Tabel 10: Onderdelen kwartaalrapportage

4.3 Jaarrapportage

Opdrachtnemer dient eenmaal per jaar tijdens strategisch overleg middels rapportage een advies uit te brengen over de totale dienstverlening van de overeenkomst. Dit advies zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt uiterlijk 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het jaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

Jaarrapportage	
a.	Prestaties aan de hand van de resultaten KPI model samengevat in een 'Dashboard';
b.	Ontwikkelingen bij Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor het komende contractjaar;
c.	Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO);
d.	Voortgang en plannen voor verbeteringen;
e.	Totale kosten op jaarbasis (jaarcijfers) gegroepeerd op: - GVB Exploitatie B.V. - GVB Infra B.V. - GVB Veren B.V.

Tabel 11: Onderdelen jaarrapportage

5 Kritische prestatie indicatoren

Vier keer per jaar (één keer per kwartaal) vindt in het tactische overleg een beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. De hieronder beschreven KPI's zijn daarvoor maatgevend. Opdrachtnemer levert een bijdrage aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met name op het gebied van kwaliteit en efficiency van de producten en dienstverlening. De beoordeling staat beschreven in hoofdstuk 6.

Onderdeel	Kritische Prestatie indicatoren (KPI's)
Proces	Reactie en oplostijden
Proces	Overlegstructuur en managementinformatie
Proces	Facturatie

Tabel 12: Onderdelen KPI's

5.1 KPI's Prestaties

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Nakomen reactie en oplostijden
Definitie	Opdrachtnemer zorgt voor correcte afhandeling van meldingen en is bereikbaar zoals beschreven in paragraaf 2.2 van de SLA.
Meetmethodiek	Management rapportage Opdrachtnemer.
Weging	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Tabel 13: KPI meldingen en bereikbaarheid Opdrachtnemer

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Overlegstructuur en managementinformatie
Definitie	Opdrachtnemer zorgt voor beschikbaarheid van de contactpersonen en voor tijdige, volledige en correcte levering van de managementrapportages zoals beschreven in paragraaf 3.1 en hoofdstuk 4 van de SLA.
Meetmethodiek	Management rapportage Opdrachtnemer.
Weging	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Tabel 14: KPI overlegstructuur en managementinformatie

Hoofdgroep	Processen
Kritische Prestatie Indicator	Facturatie
Definitie	Opdrachtnemer zorgt per factuur voor correcte facturatie zoals beschreven in Artikel <invullen> van de Dienstverleningsovereenkomst/ PvE.
Meetmethodiek	3 x maandfactuur
Weging	Realisatie: score 100% = 2 punten Te verbeteren: score tussen 98% en 100% = 1 punt Afbreukrisico: score tussen 90% en 98% = -1 punt Afbreukrisico: score tussen 80% en 90% = -2 punt Afbreukrisico: score 80% en lager = -3 punt
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal, 3 maandfacturen

Tabel 15: KPI facturatie

6 Beoordeling KPI's

6.1 Beoordeling

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contractmanagers van Opdrachtgever. De Contractmanagers leggen gezamenlijk de behaalde prestaties vast in het formulier prestatiebeoordeling, Bijlage 1 van deze SLA. De beoordeling over twee kwartalen wordt tijdens het tactisch overleg door de Contractmanager met Opdrachtnemer besproken. Tevens wordt het formulier prestatiebeoordeling schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden vóór het overleg.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 1 maand na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt volgens het evaluatiemodel een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het service level binnen één maand weer op de afgesproken norm is.

6.2 Methodiek

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen toegelicht van de 3 KPI's. De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) met betrekking tot de processen worden één keer per kwartaal gemeten en beoordeeld.

Indien wordt voldaan aan de voorwaarden van de KPI, dan wordt hiervoor 2 (twee) punten toegekend. Voor de KPI's is het afbreukrisico dermate groot, dat bij een onvoldoende prestatie van deze KPI ook -3 punten kunnen worden toegekend.

Resultaat	Aantal punten
Voldoet aan KPI	1 of 2
Afbreukrisico	-1, -2 of -3

Tabel 16: Resultaten en bijbehorende punten

In de KPI beoordelingsformulieren, zoals opgenomen in Bijlage 1 van deze SLA, zijn de punten voor beoordeling van toepassing in relatie tot de gestelde KPI norm:

Punten	Prestatie
2	KPI behaald of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht.
1	Er lager gepresteerd dan de norm maar nog binnen de tijdelijk acceptabele norm.
-1	Er is onder de norm of fors onder de norm gerealiseerd.
-2	
-3	

Tabel 17: Behaalde punten en bijbehorende prestaties

Weging per afzonderlijke KPI	Kwartaal			
	1e	2e	3e	4e
2 punten	niveau 1	niveau 1	niveau 1	niveau 1
1 punt	niveau 1	niveau 1	niveau 2	niveau 2
-1 punt	niveau 2	niveau 2	niveau 3	niveau 3
-2 punten	niveau 2	niveau 3	niveau 3	niveau 4
-3 punten	niveau 3	niveau 3	niveau 4	niveau 4

Tabel 18: Behaalde punten en herstelacties

Voorbeeld: In een periode van twee kwartalen op rij is tweemaal -2 punt gescoord op 1 KPI. Op dat moment treden voor de prestaties van het 2^e kwartaal de maatregelen van niveau 3 in werking.

Wanneer Opdrachtnemer twee opeenvolgende kwartalen een KPI score behaalt van -1 punt of lager en de ingezette acties tot verbetering leiden niet tot resultaatverbetering, kan dit gevolgen hebben die resulteren in het besluit door GVB om geen gebruik te maken van de optiejaren.

Bij het niet behalen van afgesproken KPI's of in geval van te veel tekortkomingen is het onderstaande evaluatiemodel en de te nemen acties voor de Opdrachtnemer van toepassing.

Niveau	Maatregelen
1 - Goed	Geen acties nodig, herstel eventueel kleine tekortkomingen
2 - Matig	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
3 - Onvoldoende	Maak een correctief plan van aanpak voor verbetering.
	Doe aanvullend onderzoek.
	Werk mee aan eventueel onderzoek door Opdrachtgever.
	Accordeer het plan van aanpak voor verbetering (gezamenlijk).
	Implementeer correcties/ verbeteringen als overeengekomen
4 - Onbeheersbare situatie	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
	Directies van beide Partijen treden in overleg over verder te nemen stappen. <i>Noot: Wanneer er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van het plan van aanpak voor verbetering, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de Dienstverleningsovereenkomst deels of geheel te ontbinden.</i>

Tabel 19: Evaluatiemodel niveaus en te nemen acties

De beoordeling van de KPI's weegt voor een belangrijk deel mee op momenten van een eventuele verlenging van de overeenkomst.

7 Status KPI's

Reactie en oplostijden			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Overlegstructuur en managementinformatie			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

Facturatie			
Datum	Score	Verandering t.o.v. vorige meting	Opmerking

8 Bijlagen

8.1 Bijlage 1: beoordelingsformulier KPI

KPI beoordelingsformulier										
Dienstverleningsovereenkomst		: Plaagdierenmanagement 2021-80								
KPI		:								
Frequentie		:	☐	Kwartaal	☐	Jaarlijks				
Score		:								
Punten		:								
Voldoet aan norm		:	☐	Ja	☐	Nee				
Maatregelen		:	☐	Niveau 1	☐	Niveau 2	☐	Niveau 3	☐	Niveau 4
Datum		:			Periode	:				
Toelichting:										
Contractmanager GVB:										
Paraaf:										
Contractmanager Opdrachtnemer:										
Paraaf:										
Versie 1.0 20211104										

Kwaliteit dienstverlening

Zijn opdrachtnemer en GVB tevreden over de dienstverlening?	 ☐  ☐  ☐  ☐ *	+ ☐ = ☐ - ☐ **
Hoe verloopt de opvolging van meldingen?	 ☐  ☐  ☐  ☐ *	+ ☐ = ☐ - ☐ **
Hoe verloopt de terugkoppeling/afhandeling van werkzaamheden?	 ☐  ☐  ☐  ☐ *	+ ☐ = ☐ - ☐ **
Algemene beoordeling	 ☐  ☐  ☐  ☐ *	+ ☐ = ☐ - ☐ **

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)
Klik of tik om tekst in te voeren.

Klachtenafhandeling

Handelt opdrachtnemer klachten passend af?	 ☐  ☐  ☐  ☐ *	+ ☐ = ☐ - ☐ **
--	---	---

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)
Klik of tik om tekst in te voeren.

KPI's

Zijn de KPI's nog up-to-date?	 ☐  ☐  ☐  ☐ *	+ ☐ = ☐ - ☐ **
-------------------------------	---	---

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)
Klik of tik om tekst in te voeren.

Algemene indruk

 ☐	 ☐	 ☐	 ☐ *
+ ☐ = ☐ - ☐ **			

Geef een reden (voorbeeld/ compliment/ klacht)
Klik of tik om tekst in te voeren.