

Bijlage B: Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Responstijd (prio 1 en 2) (RT1)

DEFINITIE: Het meten van de responsetijd

DOEL: Het krijgen van inzicht in en
controle op de responsetijd van
OpdrachtnemerNORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle
storingen, t.o.v. alle storingen
(uitgedrukt in %) waarbij binnen
de gestelde responsetijd is
aangevangen met de herstel
werkzaamheden (op locatie).MEETINSTRUCTIE

De responsetijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/ tijd van de melding van Gemeente Nieuwegein en de datum/tijd van de aanvang met herstel werkzaamheden (op locatie).

De responsetijd wordt vergeleken met de overeengekomen responstijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management
rapportage.



ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Hersteltijd (prio 1 en 2) (HT1)

DEFINITIE: Het meten van de hersteltijd

DOEL: Het krijgen van inzicht in en
controle op de hersteltijd van
Opdrachtnemer

NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen,
t.o.v. alle storingen (uitgedrukt in
) waarbij het functioneren van
de installatie binnen de gestelde
hersteltijd is hersteld.

MEETINSTRUCTIE

De hersteltijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Gemeente Nieuwegein en de datum/tijd waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld. De hersteltijd wordt vergeleken met de overeengekomen hersteltijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management
rapportage.



ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Responstijd (prio 3 en 4) (RT2)

DEFINITIE: Het meten van de responsetijd

DOEL: Het krijgen van inzicht in en
controle op de responsetijd van
Opdrachtnemer

NORM

NORM: 95%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle
storingen, t.o.v. alle storingen
(uitgedrukt in %) waarbij binnen
de gestelde responsetijd is
aangevangen met de herstel
werkzaamheden (op locatie).

MEETINSTRUCTIE

De responsetijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen
de datum/tijd van de melding van Gemeente Nieuwegein en de datum/tijd van de
aanvang met herstel werkzaamheden (op locatie).

De responsetijd wordt vergeleken met de overeengekomen responstijden in het
beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contract Beheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management
rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

NORM

TITEL KPI: Hersteltijd (prio 3 en 4) (HT2)

NORM: 95%

DEFINITIE: Het meten van de hersteltijd

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, t.o.v. alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de hersteltijd van Opdrachtnemer

MEETINSTRUCTIE

De hersteltijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Gemeente Nieuwegein en de datum/tijd waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld. De hersteltijd wordt vergeleken met de overeengekomen hersteltijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.



ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

NORM

TITEL KPI: Storingsoplossing (PP1)

NORM:

4

DEFINITIE: Het meten van de kwaliteit van
de storingsoplossing

BESCHRIJVING: Het aantal terugkerende
storingen na een reeds eerder
uitgevoerde reparatie /
melding.

DOEL: Het krijgen van inzicht in de
kwaliteit van de storingsoplossing

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

De kwaliteit van het oplossend vermogen van de Opdrachtnemer wordt gemeten door het aantal terugkerende storingen (aan een zelfde gebouwonderdeel) per kwartaal te maximaliseren.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERD DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management
rapportage.



ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Wettelijk verplicht onderhoud
(PP2)

DEFINITIE: Het meten van de nagekomen
wettelijke verplichte activiteiten

DOEL: Het krijgen van inzicht in het
nakomen van de wettelijk
verplichte activiteiten door
Opdrachtnemer.

NORM

NORM: 100%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle gestelde
wettelijke activiteiten, t.o.v. de
uitgevoerde wettelijke
activiteiten (uitgedrukt in %).
Waarbij de activiteiten van de
installatie is uitgevoerd voor de
(maximaal) gestelde termijn.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van de KPI wordt bepaald door de wettelijk bepaalde termijnen (van de activiteiten) te matchen met de gerealiseerde wettelijke activiteiten. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn. De gestelde termijn is inclusief de administratieve afhandeling / registratie.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management
rapportage.



ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

NORM

TITEL KPI: Geplande activiteiten (PP3)

NORM:

98%

DEFINITIE: Het meten van de nagekomen
geplande activiteiten

BESCHRIJVING:

Het percentage van alle geplande
onderhoudsactiviteiten, t.o.v. de
uitgevoerde onderhoudsactiviteiten
(uitgedrukt in %). Waarbij de
onderhoudsactiviteit van de
installatie is uitgevoerd op de
vooraf afgegeven datum.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en
controle op de uitvoering van de
geplande onderhoudsactiviteiten
door Opdrachtnemer.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van deze KPI wordt bepaald door de geplande onderhoudsactiviteiten te matchen met de gerealiseerde onderhoudsactiviteiten. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn. Eventuele bevindingen vanuit de activiteiten dienen binnen 1 week na constatering te worden gerapporteerd aan de Contractbeheerder.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management
rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

NORM

TITEL PI: Facturatie (PP4)

NORM: 95%

DEFINITIE: Het meten van de correctheid van de facturatie

BESCHRIJVING: Het percentage van correct en tijdig verstuurd facturen, t.o.v. alle verstuurd facturen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde termijn, een correcte factuur wordt verstuurd.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op het facturatieproces ten einde administrative last te minimaliseren.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van deze PI wordt bepaald door het aantal correct en tijdig verstuurd facturen te matchen met het totaal aantal verstuurd facturen. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

NORM

TITEL PI: Samenwerking (PP5)

NORM: 8

DEFINITIE: Het beoordelen van de samenwerking tussen alle betrokken partijen.

BESCHRIJVING: De gemiddelde waardering voor de samenwerking tussen Opdrachtnemer en betrokken partijen. Waarbij de waardering van alle partijen minimaal 'n 6,5 dient te zijn.

DOEL: Het hebben en houden van een plezierige samenwerking tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van deze KPI wordt bepaald door de samenwerking tussen alle betrokken partijen (Afdeling Contractmanagement en Beheer, Contractbeheerder en Contratant)

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERD DE METING

Contractbeheerder

FREQUENTIE VAN DE METING

Ieder half jaar

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage.