



En

LOGO  
OPDRACHTNEMER

# **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

## Service Level Agreement Beveiligingsdiensten (Crisis-) Noodopvanglocaties

De ondergetekenden:

- A. De gemeente Gouda, gevestigd aan Burgemeester Jamesplein 1 te Gouda, te dezen vertegenwoordigd door (naam), Gemeentesecretaris/algemeen directeur, hierna te noemen: de Opdrachtgever,
- B. De gemeente Waddinxveen, gevestigd aan Beukenhof 1, te Waddinxveen, te dezen vertegenwoordigd door (naam), Gemeentesecretaris/algemeen directeur, hierna te noemen: de Opdrachtgever,

en

- C. **Leverancier.**, gevestigd te (**plaats**), kantoorhoudend aan (**Adres**), rechtsgeldig vertegenwoordigd door (**naam**) (**functie**). hierna te noemen: 'de Opdrachtnemer'.

Gezamenlijk ook wel te noemen 'partijen';

verklaren als wederzijdse Contractpartij deze Service Level Agreement behorend bij de Raamovereenkomst Beveiligingsdiensten (Crisis-) Noodopvanglocaties te zijn overeengekomen.

### DEFINITIES

#### KPI:

Key Performance Indicator. Controlepunten die door Opdrachtgever zijn opgesteld om Opdrachtnemer op een effectieve manier te toetsen op dienstverlening.

#### Onderwerp

Het onderwerp geeft een beknopte omschrijving, in enkele woorden, van de desbetreffende (set) KPI('s).

#### Prestatie indicator

De score die Opdrachtnemer per KPI behaalt op basis van norm en normwaardering. De prestatie indicator is onderverdeeld in de subcategorieën: onvoldoende, voldoende en goed.

#### Norm

De norm geeft een omschrijving waaraan minimaal voldaan moet worden door Opdrachtnemer om een voldoende te scoren op de desbetreffende KPI.

**Normwaardering**

De normwaardering geeft aan wanneer een onvoldoende, voldoende of goed wordt behaald. Altijd in volgorde van (in enkele gevallen goed), voldoende, onvoldoende.

**Eventuele Onderbouwing**

In dit onderdeel wordt een onderbouwing gegeven aan de prestatie indicator die door Opdrachtgever is toegekend aan Opdrachtnemer. Hierin kunnen onderdelen worden opgenomen die verbetering vereisen om tot een hogere normwaardering te komen bij het volgende kwartaal.

**Actie bij onvoldoende**

Hierin wordt de actie beschreven welke uitgevoerd dient te worden door Opdrachtnemer om bij een volgend kwartaaloverleg een voldoende op het desbetreffende onderdeel te scoren.

**Verantwoordelijke**

Hiermee wordt aangegeven wie verantwoordelijk is voor de uitvoer van de desbetreffende KPI. (Opdrachtgever, Opdrachtnemer of gezamenlijk)

**Frequentie (per jaar)**

De frequentie houdt in hoeveel keer per jaar verwacht wordt van Opdrachtnemer dat de documentatie van de desbetreffende KPI besproken/overhandigd wordt aan Opdrachtgever. Hierbij wordt verwacht dat de documentatie te allen tijde volledig en tijdig wordt aangeleverd.

**Documentatie**

De documentatie geeft aan op welke manier de KPI gerapporteerd dient te worden.

**Inleiding**

Dit document betreft de concept Service Level Agreement (SLA) welke Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen. Het SLA formaliseert de kwaliteit van alle overeengekomen afspraken voortvloeiende uit de Raamovereenkomst van [datum invullen] en alle aanbestedingsdocumenten die onderdeel uitmaken van deze Raamovereenkomst.

Ook deze SLA maakt integraal onderdeel uit van de Raamovereenkomst.

Deze SLA is bedoeld om het voor Opdrachtgever en Opdrachtnemer mogelijk te maken de dienstverlening te borgen en te monitoren op de gemaakte afspraken en aan de hand van de uitkomsten verbeteracties in gang te zetten. Ook maakt het de Opdrachtgever mogelijk te komen tot een door Opdrachtnemer te leveren meetbaar service level. Door deze meetbaarheid te vertalen in een (cijfermatige) waardering ontstaat een objectieve basis voor beoordeling van deze Raamovereenkomst.

De uitkomsten in het kader van de SLA te houden metingen en inspecties kunnen gebruikt worden in voortgangsrapportages, communicatie tussen partijen en contractueel overeengekomen beoordelingsmomenten. Het belangrijkste beoordelingsmoment is hierbij de verlengingsoptie van de Raamovereenkomst. De uitkomsten kunnen ook, ter beoordeling van de Opdrachtgever, bepalend zijn voor het verlenen van aanvullende werkzaamheden.

### **Key Performance Indicators (KPI)**

Om prestaties zinvol meetbaar te maken, wordt gewerkt met KPI's. Deze worden niet gebruikt als doel op zich, maar als instrument om de doelstellingen van de Raamovereenkomst te bereiken. De KPI's die in de SLA zijn verwoord, zijn afgeleid uit de uitgangspunten en doelstellingen die de Opdrachtgever in de Aanbestedingsdocumenten heeft omschreven.

### **Bonus: contractverlenging**

De KPI's welke in de SLA zijn opgenomen, krijgen ieder kwartaal een normwaardering, vast te stellen in het kwartaaloverleg. Opdrachtnemer dient 90% voldoende te scoren op de KPI's om recht te verkrijgen op een contractverlenging. In de praktijk komt dit neer op (minimaal) 50 KPI's voldoende en (maximaal) 6 KPI's onvoldoende per kwartaal. Van de maximaal 6 KPI's per kwartaal die onvoldoende mogen zijn, mogen er maximaal 2 KPI's in het onderdeel 'prestatie' en 2 KPI's in het onderdeel 'personeel' onvoldoende zijn.

- Voor KPI's die onvoldoende scoren dient binnen 10 werkdagen na het kwartaaloverleg een verbetervoorstel door Opdrachtnemer ingediend te worden. De KPI's die onvoldoende scoren dienen het volgende kwartaal voldoende te scoren.
- Het vaststellen of de Opdrachtnemer recht heeft op een optiejaar is mede gekoppeld aan de behaalde KPI-resultaten in het afgelopen jaar. In kwartaal 3 van het derde contract jaar worden de behaalde KPI-resultaten bepaald en afgezet tegen de minimaal te behalen rapportcijfers KPI.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de Raamovereenkomst, ook bij voldoende score op de SLA en onder voorbehoud van bepalingen in de Raamovereenkomst, tussentijds te beeindigen.

Iedere KPI is afzonderlijk weergegeven. Minimaal éénmaal per kwartaal worden de prestatie-indicatoren zichtbaar gemaakt. Dit gebeurt zowel door Opdrachtnemer als door (al dan niet) periodieke onafhankelijke inspecties door Opdrachtgever. De meetmethodiek zelf wordt ten behoeve van de objectiviteit, waar mogelijk, teruggebracht tot controlepunten welke met een score van 'onvoldoende', 'voldoende' en in sommige gevallen een 'goed' beantwoord kunnen worden. Indien dit niet mogelijk is, geldt een onafhankelijke beoordeling (uit te voeren door een door Opdrachtgever aan te wijzen derde).

Als proces geldt dat uitkomsten van onafhankelijke inspecties, ter reactie vooraf, worden voorgelegd aan Opdrachtnemer. Hoewel al in de randvoorwaarden is nagedacht over beïnvloedende (omgevings-)factoren kan het behalen van een onvoldoende score buiten de (overwegende) schuld van Opdrachtnemer liggen. Denkbaar is dan dat Opdrachtnemer het ook niet met de uitkomst eens is.

De uitkomsten hebben het karakter van 'voorlopige (kwartaal)score' en worden besproken in een overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en eventueel een onafhankelijke derde partij welke als voorzitter kan optreden.

In het kwartaaloverleg bestaat de mogelijkheid dat scores worden bijgesteld voordat ze de status 'definitieve (kwartaal)score' krijgen.

### **Meetmethodiek prestatie-indicator**

De prestatie-indicatoren geven per KPI inzicht in de tussen partijen overeengekomen en vastgestelde (genormeerde) scores op het betreffende onderdeel (de norm). De marge voor Opdrachtnemer hiervoor is, om discussies over meetbaarheid te voorkomen, reeds verdisconteerd in de norm (het te behalen aantal punten). Dit betekent dat de KPI's altijd worden beoordeeld met een JA of NEE.

Bij iedere KPI is een prestatie-indicator aangegeven:

1. Onvoldoende;
2. Voldoende;
3. Goed.

Achter iedere prestatie-indicator is een norm aangegeven. Bij sommige onderdelen houdt dit in dat er minimaal 75% behaald moet zijn om een voldoende te scoren. Bij sommige onderdelen houdt dit in dat minimaal 3 van de 4 onderdelen behaald moet zijn om een voldoende te scoren en sommige punten dienen met 100% behaald te worden om een voldoende te scoren. De uitgebreide prestatie-indicatoren staan verderop in dit document verder uitgelegd. Omdat het overgrote deel van de KPI's moeilijk uit te drukken zijn in percentages, is er gekozen om 1 van deze 3 scores te geven. Sommige onderdelen bevatten alleen de score 'onvoldoende' of 'voldoende'. Echter kan er in bepaalde gevallen ook een 'goede of excellente' score behaald worden. Dit wanneer de Opdrachtnemer 'extra' punten scoort. Dit wil zeggen dat Opdrachtnemer meer heeft aangeboden of heeft gepresteerd dan de norm is.

Belangrijk hierbij te vermelden is dat voor de normwaardering gekeken wordt naar de prestatie van Opdrachtnemer over een gewerkte maand. Echter worden de resultaten bij het kwartaaloverleg, per 3 gewerkte maanden, besproken. Om deze reden ziet bij onderdeel 'documentatie' meerdere '12x' staan, hiermee wordt 12x rapporteren bedoeld.

#### **Boete bij het scoren van een onvoldoende:**

Belangrijk hierbij in gedachten te houden is dat scores van individuele KPI's niet tegen elkaar opwegen maar individueel meetellen. Een 'goed' op de ene KPI weegt bijvoorbeeld niet op tegen de 'onvoldoende' die op een andere KPI gescoord is. Hierbij moet ook in acht worden gehouden dat wanneer Opdrachtnemer op een onderdeel onvoldoende scoort, Opdrachtnemer een kwartaal heeft op dit onderdeel aantoonbaar te verbeteren naar een voldoende. Scoort Opdrachtnemer op één onderdeel twee opeenvolgende kwartalen een onvoldoende dan wordt Opdrachtnemer voor dit onderdeel ingebreke gesteld. Dit houdt in dat Opdrachtnemer niet voldoet aan de afgesproken eisen voor dat onderdeel. Wanneer Opdrachtnemer vervolgens in het opvolgende kwartaal dit onderdeel niet aantoonbaar verbetert, kunnen vanuit Opdrachtgever consequenties (boete) worden geeist.

#### *KPI's Perceel 1 gemeente Gouda*

| KPI                            | 1.1-1.2           | 2.1 – 2.4              | 2.5-2.9           | 3.1-3.3                 | 3.4-3.8           | 3.9-3.12               | 4.1               |
|--------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| Meting                         | Per kwartaal      | Per kwartaal           | Per kwartaal      | Per kwartaal            | Per kwartaal      | Per kwartaal           | Per jaar          |
| Norm                           | 100% voldoende    | Maximaal 1 onvoldoende | 100 % voldoende   | 100% voldoende          | 100 % voldoende   | Maximaal 1 onvoldoende | 100 % voldoende   |
| 2de kwartaal onvoldoende/boete | Ingebrekestelling | Ingebrekestelling      | Ingebrekestelling | Ingebrekestelling       | Ingebrekestelling | Ingebrekestelling      | Ingebrekestelling |
| 3de kwartaal onvoldoende/boete | € 500             | € 1.200                | € 1.100           | € 1.400                 | € 1.000           | € 800                  | € 500             |
| 4de kwartaal onvoldoende/boete | € 750             | € 2.500                | € 2.250           | Ontbinding overeenkomst | € 2.000           | € 1.600                | € 750             |

*KPI's Perceel 2 gemeente Waddinxveen*

| KPI                                        | 1.1-1.2           | 2.1 – 2.4              | 2.5-2.9           | 3.1-3.3                 | 3.4-3.8           | 3.9-3.12               | 4.1               |
|--------------------------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|-------------------------|-------------------|------------------------|-------------------|
| Meting                                     | Per kwartaal      | Per kwartaal           | Per kwartaal      | Per kwartaal            | Per kwartaal      | Per kwartaal           | Per jaar          |
| Norm                                       | 100% voldoende    | Maximaal 1 onvoldoende | 100 % voldoende   | 100% voldoende          | 100 % voldoende   | Maximaal 1 onvoldoende | 100 % voldoende   |
| 2de kwartaal onvoldoende/boete             | Ingebrekestelling | Ingebrekestelling      | Ingebrekestelling | Ingebrekestelling       | Ingebrekestelling | Ingebrekestelling      | Ingebrekestelling |
| 3 <sup>de</sup> kwartaal onvoldoende/boete | € 1.000           | € 2.500                | € 2.000           | € 2.500                 | € 2.000           | € 1.500                | € 1.000           |
| 4 <sup>de</sup> kwartaal onvoldoende/boete | € 1.750           | € 4.500                | € 4.000           | Ontbinding overeenkomst | € 4.000           | € 3.000                | € 1.750           |

**Voorwaarden:**

Alleen een definitieve score is leidend in relatie tot overeengekomen resultaatverplichtingen en beoordelingen.

Het versiebeheer van de SLA is opgedragen aan Opdrachtgever. Op basis van voortschrijdend inzicht en gezamenlijk overleg tussen partijen kunnen KPI's en/of haar meetbaarheid en/of normering worden gewijzigd of bijgesteld.

Wijzigingen geschieden door het wijzigen van de betreffende KPI's en het benoemen van het kwartaal waarin deze wijzigingen van kracht worden.

De beheerder biedt steeds tijdig de laatste versie van de dan geldende SLA aan partijen aan en licht waar noodzakelijk of gewenst toe.

Ook Opdrachtnemer is bevoegd voorstellen te doen tot wijziging van KPI's, haar meetbaarheid of aan de uitkomst/meetbaarheid verbonden randvoorwaarden. De Opdrachtgever is niet verplicht deze wijzigingsvoorstellen te aanvaarden maar zal deze in redelijkheid (laten) beoordelen en overeenkomstig handelen.

## **Service Level Agreement Beveiligingsdiensten (Crisis-) Noodopvanglocaties**

### **1. Categorie: Prijs**

|                       |                                                                                               |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Tarieven, indexeringen en facturatie                                                          |
| KPI 1.1               | Vooraf afgestemde indexeringen en tarieven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn gevolgd |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                      |
| Norm                  | Binnen budget Opdrachtgever, conform prijsstelling en conform factuurvereisten                |
| Normwaardering        | Voldoende: alle indexeringen en tarieven zijn gevolgd en correct                              |
|                       | Onvoldoende: 1 of meer indexeringen of tarieven zijn niet gevolgd of correct                  |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                 |
| Frequentie (per jaar) | 13x (voor facturatie en tarief)<br>2x (voor indexatie)                                        |
| Documentatie          | Maandrapportage met overzicht van indexeringen en vastgesteld tarieven                        |

|                       |                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Tarieven, indexeringen en facturatie                                                                                                                                  |
| KPI 1.2               | Procatief verzorgen van overzicht gefactureerde werkzaamheden<br>Periode facturen voor het (vaste) dienstrooster en de facturen voor extra werkzaamheden zijn correct |
| Prestatie-indicator   | Voldoende<br>Onvoldoende                                                                                                                                              |
| Norm                  | Minimaal 12 van de 13 facturen binnen budget Opdrachtgever, conform prijsstelling en conform factuurvereisten positief voor voldoende                                 |
| Normwaardering        | Voldoende: 12 facturen zijn correct en binnen budget                                                                                                                  |
|                       | Onvoldoende: 2 of meer facturen zijn niet correct en binnen budget                                                                                                    |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                         |
| Frequentie (per jaar) | 13                                                                                                                                                                    |
| Documentatie          | Maandrapportage met overzicht facturen (vast en extra werkzaamheden) met status en specificatie van de gewerkte werk facturen                                         |



## 2. Categorie: Prestatie

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Kwaliteitsmeting                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| KPI 2.1               | Audit(s) op dusdanige wijze uitgevoerd dat er een oordeel (score/rapportcijfer) aan verbonden kan worden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende<br>Goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Norm                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Minimaal 1 meting per locatie uitgevoerd in het (vooraf) afgesproken kwartaal</li> <li>2. Observeren of de medewerker(s) het werk conform werkinstructie, normen en waarden (richtlijnen) van Bijlage A2 Functie- en competentieprofiel Beveiligingsmedewerker uitvoeren</li> <li>3. Methode van kwaliteitsmeting vooraf afstemmen van Opdrachtgever</li> </ol>                    |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Er is geen meting op de vooraf afgesproken locatie(s) uitgevoerd of de meting is niet volledig en aantoonbaar conform afspraken rondom werkinstructies, normen en waarden en Functie- en competentieprofiel Beveiligingsmedewerker uitgevoerd of rapportage met de resultaten van de meting ontbreekt.                                                                                                          |
|                       | Voldoende: Er is een meting uitgevoerd op de vooraf afgesproken locatie(s) en de uitkomst van deze meting is voldoende en aantoonbaar rondom werkinstructies, normen en waarden en Functie- en competentieprofiel Beveiligingsmedewerker uitgevoerd. Daarnaast is een rapport met de resultaten van de meting.                                                                                                               |
|                       | Goed: Er is een meting uitgevoerd op de vooraf afgesproken locatie(s) en de uitkomst van deze meting is voldoende en aantoonbaar rondom werkinstructies, normen en waarden en Functie- en competentieprofiel Beveiligingsmedewerker uitgevoerd. Daarnaast is een rapport na afloop opgeleverd met de resultaten van de meting en er zijn optionele verbetervoorstellen gedaan richting Opdrachtgever op basis van de meting. |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Frequentie (per jaar) | Nader te bepalen, afhankelijk van het aanbod van Opdrachtnemer maar minimaal 1x per jaar.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|              |                                                                  |
|--------------|------------------------------------------------------------------|
| Documentatie | Rapportage naar aanleiding van audit en/of kwaliteitsmeting(en). |
|--------------|------------------------------------------------------------------|

|                       |                                                                                                                  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Extra diensten                                                                                                   |
| KPI 2.2               | Extra diensten, afgeroepen binnen de afgesproken tijd, zijn geleverd binnen de gestelde tijd in het PvE          |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                         |
| Norm                  | Minimaal 100% dienst behaald te zijn voor voldoende                                                              |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Extra diensten zijn niet geleverd door Opdrachtnemer en/of niet binnen de gestelde tijd uit het PvE |
|                       | Voldoende: Extra diensten zijn geleverd door Opdrachtnemer binnen de gestelde tijd uit het PvE                   |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                    |
| Frequentie (per jaar) | 4x                                                                                                               |
| Documentatie          | Rapportage (o.b.v. roosters) waarmee wordt aangetoond dat is voldaan aan alle vereisten                          |

|                       |                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Leveringsplicht                                                                                                                                                                      |
| KPI 2.3               | Adequate extra inzet van diensten waarbij aangetoond kan worden dat aan de leveringsplicht is voldaan.<br>Extra diensten worden daarnaast geleverd binnen gestelde tijden in het PvE |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende<br>Goed                                                                                                                                                     |
| Norm                  | Voldoen aan de leveringsplicht (aanvraag is langer dan 24 uur vooraf door Opdrachtgever gedaan) bij extra inzet                                                                      |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Meer dan één van de aanvragen is tussen 24 en 48 uur geleverd en/of 1 keer in de maand is een aanvraag na 48 uur geleverd                                               |
|                       | Voldoende: 95% van de aanvragen is binnen 24 uur geleverd                                                                                                                            |
|                       | Goed: 100% van de aanvragen is binnen 24 uur geleverd                                                                                                                                |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                        |
| Frequentie (per jaar) | 4x per jaar overleg                                                                                                                                                                  |
| Documentatie          | Rapportage en rooster waarmee wordt aangetoond dat is voldaan aan de leveringsplicht                                                                                                 |

|                       |                                                                                                                     |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Inwerkprotocol                                                                                                      |
| KPI 2.4               | Het door partijen overeengekomen inwerkprotocol is geïmplementeerd en gevolgd                                       |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                            |
| Norm                  | Minimaal 100% dient behaald te zijn voor voldoende                                                                  |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Het overeengekomen inwerkprotocol is niet (volledig) geïmplementeerd en/of gevolgd                     |
|                       | Voldoende: Het overeengekomen inwerkprotocol is geïmplementeerd en/of gevolgd.                                      |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                       |
| Frequentie (per jaar) | 2x                                                                                                                  |
| Documentatie          | Planning en rapportage waarmee wordt aangetoond welke activiteiten uit het inwerkprotocol succesvol zijn uitgevoerd |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Bijdrage van Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KPI's 2.5             | 1. De wijze waarop Opdrachtnemer haar werk (af)levert, draagt bij aan het bepaalde niveau van veilige leef- en werkomgeving voor de bewoners, gebruikers en medewerkers van Opdrachtgever                                                                                                                                                                     |
|                       | 2. Bij wijziging van procedures of bij bijzondere situatie denkt Opdrachtnemer hierin mee en stelt zich flexibel op                                                                                                                                                                                                                                           |
|                       | 3. De contactpersoon van Opdrachtgever erkent dat medewerkers in doorsnee de procedures goed kennen                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                       | 4. De Opdrachtnemer stelt zich proactief op in het delen van (veiligheids-)informatie, voorlichtingssessies m.b.t. veranderende risico's, werkwijzen en voortschrijdend inzicht van zaken die binnen de dienstverlening bij Opdrachtgever spelen                                                                                                              |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende<br>Goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Norm                  | De dienstverlening die Opdrachtnemer levert is positief voor het veiligheidsgevoel op de werkvloer en voor bezoekers, is proactief, flexibel en biedt voortschrijdend inzicht m.b.t. zaken die bij Opdrachtgever spelen. Mocht een onderdeel onvoldoende scoren is het de bedoeling dat dit wordt meegenomen als actiepoint voor het volgende kwartaaloverleg |
| Normwaardering        | Onvoldoende: 2 onderwerpen kunnen met 'ja' worden beantwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                       | Voldoende: minimaal 3 onderwerpen kunnen met 'ja' worden beantwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer (alle KPI's)<br>Opdrachtgever (KPI 2 en 3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Frequentie (per jaar) | 4x                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Documentatie          | (SMART) rapportage waarmee inzicht wordt gegeven in de klachten en de afhandeling                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Aansturing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KPI's 2.6             | 1. Logboeken, rapportages e.d. zijn door Opdrachtnemer actueel gehouden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                       | 2. SROI invulling, monitoring en rapportage hiervan is op orde en structureel aangeleverd door Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                       | 3. De communicatiematrix en haar agendepunten zijn gehaald                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                       | 4. Op herstel- en/of verbeterpunten is herkenbaar gestuurd door Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                       | 5. In de meetperiode was er één aanspreekpunt voor operationele inzet                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                       | 6. Werkinstructies en/of procedures zijn door Opdrachtnemer actueel gehouden                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Norm                  | Op het gebied van aansturing is het belangrijk dat Opdrachtnemer structureel blijft werken aan het behalen van deadlines, het bijhouden van logboeken en/of rapportages en het verbeteren van KPI's die in de vorige meetperiode minder scoorden. Door deze continue te actualiseren en te verbeteren, zorgt Opdrachtnemer ervoor dat de kwaliteit van de dienstverlening iedere meetperiode op niveau blijft |
| Normwaardering        | Onvoldoende: $\leq 4$ onderwerpen kunnen met 'ja' worden beantwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                       | Voldoende: $\geq 5$ onderwerpen kunnen met 'ja' worden beantwoord                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Frequentie (per jaar) | 4x                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|              |                                                                                                                             |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Documentatie | Logboeken, matrixen en rapportages worden SMART gepresenteerd door Opdrachtnemer. Daarnaast worden verbeterpunten besproken |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp           | Klantbeleving                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| KPI 2.7             | 1. Opdrachtnemer toont aan de medewerker van de Opdrachtgever aan dat Opdrachtnemer volgens het PvE en Functie- en competentieprofiel de werkzaamheden uitvoert                                                                                                                                                                            |
|                     | 2. Medewerker Opdrachtgever wordt aantoonbaar ontzorgt waardoor deze medewerker minder en/of geen tijd kwijt is aan het controleren van de uitvoering van de beveiligingsdiensten                                                                                                                                                          |
|                     | 3. Aard en aantal klachten worden gerapporteerd aan contractmanager van Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                     | 4. De mate waarin klachten worden afgehandeld (snelheid, helderheid, proactief en terugkoppeling)                                                                                                                                                                                                                                          |
|                     | 5. Het aangeboden klantenportaal is volledig en bevat een geactualiseerd overzicht van minimaal aangeboden informatie                                                                                                                                                                                                                      |
| Prestatie-indicator | Onvoldoende<br>Voldoende<br>Goed (alleen voor onderdeel klachten)                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Norm                | Het voorkomen van klachten is wenselijk maar nooit tot nul te reduceren. Het primaire doel is klachtvermindering, -opvolging en verbeteringen van processen. In het eerste contractjaar kunnen afwijkingen van gewenst gedrag of terechte klachten die hieraan gerelateerd zijn voorkomen en zal de norm in samenspraak worden vastgesteld |
| Normwaardering      | Onvoldoende: Er wordt door Opdrachtnemer voldaan aan maximaal 3 van de 5 eisen. Voor de klachten geldt dat er beduidend meer dan 24 (officiële) klachten per jaar zijn (en/of meer dan 4 officiële klachten per maand) zonder dat Opdrachtnemer hier een schappelijke reden voor heeft                                                     |
|                     | Voldoende: minimaal 4 van de 5 eisen dienen positief te zijn voor voldoende. Hierbij geldt dat maximaal 24 (officiële) klachten per jaar met een maximum van 4 per maand. Er is een vastgesteld klachtenprotocol en methodiek ter afhandeling                                                                                              |

|                       |                                                                                                                                                                              |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Goed (alleen voor onderdeel klachten): naast genoemde criteria werkt en denkt Opdrachtnemer proactief mee aan manieren/procedures om klachten te reduceren bij Opdrachtgever |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer (alle KPI's)<br>Opdrachtgever (KPI 1 t/m 3)                                                                                                                    |
| Frequentie (per jaar) | 4x                                                                                                                                                                           |
| Documentatie          | (SMART) rapportage waarmee inzicht wordt gegeven in de klachten en de afhandeling hiervan                                                                                    |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Kwaliteitsmeting Opdrachtnemer (audit door Opdrachtgever/onafhankelijke derde)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| KPI 2.8               | Voldoende scoren op de kwaliteitsmetingen uitgevoerd door Opdrachtgever of derde, alle locaties minimaal 1x per jaar of zoveel vaker als Opdrachtgever nodig acht                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Norm                  | De kwaliteitsmeting bevat minimaal de volgende vaste meetpunten: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Werkinstructies en richtlijnen vanuit Opdrachtgever zijn actueel en worden nageleefd;</li> <li>2. De periodieke praktijk- en kennistest van de (nieuwe) medewerker(s) is voldoende, actueel en inzichtelijk;</li> <li>3. Het inwerkprotocol van nieuwe medewerker(s) is aantoonbaar doorlopen en afgetoetst;</li> <li>4. Dienstrapportages zijn volledig en bieden bruikbare outcomes;</li> <li>5. Medewerkers kennen, herkennen en handelen op de voor Opdrachtgever voorkomende risico's.</li> </ol> |
| Normwaardering        | Onvoldoende: 2 of meer metingen zijn onvoldoende                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                       | Voldoende: maximaal 1 op de 4 van de volledige metingen (25%) mag onvoldoende zijn                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Frequentie (per jaar) | 4x                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Documentatie          | Rapportage n.a.v. audit of kwaliteitsmetingen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Verwachting                                                                                                                                                                                                                     |
| KPI 2.9               | <b>1. Sturend:</b> Opdrachtnemer stuurt actief op de uitvoering van werkzaamheden (bijvoorbeeld: (bijstelling van) werkinstructies, voeren werkoverleg e.d.)                                                                    |
|                       | <b>2. Signalerend:</b> Opdrachtnemer signaleert afwijkingen in werk en effectiviteit bij de uitvoering van haar werkzaamheden                                                                                                   |
|                       | <b>3. Adviserend:</b> Opdrachtnemer adviseert, gevraagd en ongevraagd. Toont haar deskundigheid op het vakgebied bij afwijkingen met een terugkerend karakter                                                                   |
|                       | <b>4. Partner in dienstverlening:</b> toont betrokkenheid bij de dienstverlening                                                                                                                                                |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende<br>Goed                                                                                                                                                                                                |
| Norm                  | Vanuit de Opdrachtgever wordt verwacht dat Opdrachtnemer de kwaliteiten bezit om een goede partner in dienstverlening te zijn. Deze onderdelen vormen de basis voor dit partnerschap en worden om deze reden ook apart getoetst |
| Normwaardering        | Onvoldoende: 2 of minder onderdelen scoren voldoende                                                                                                                                                                            |
|                       | Voldoende: minimaal 3 van de 4 punten dienen positief te zijn voor voldoende                                                                                                                                                    |
|                       | Goed: Opdrachtnemer scoort positief op alle onderdelen en voldoen boven verwachting aan de verwachtingen van Opdrachtgever                                                                                                      |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                   |
| Frequentie (per jaar) | 4x                                                                                                                                                                                                                              |
| Documentatie          | Rapportage na overleg door Opdrachtgever                                                                                                                                                                                        |

### 3. Categorie: Personeel

|                            |                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp                  | Harde en zachte eisen                                                                                                                                                                                            |
| KPI's 3.1a<br>harde eisen  | 1. Medewerkers voldoen aan het vastgestelde Functie- en competentieprofiel Beveiligingsmedewerker                                                                                                                |
|                            | 2. Het verloop van de beveiligingsmedewerkers is maximaal 5% per contractjaar                                                                                                                                    |
|                            | 3. Extra diensten zijn geleverd met het (voor die inzet) afgesproken Functie- en competentieprofiel                                                                                                              |
|                            | 4. Medewerkers hebben gewenste uiterlijke verzorging en (bedrijfs)kleding zoals vastgesteld in de aanbestedingsdocumenten                                                                                        |
|                            | 5. Het verloop van de medewerkers van Opdrachtnemer op deze overeenkomst bedraagt per jaar $\leq 5\%$                                                                                                            |
|                            | 6. Alle gevraagde en benodigde certificaten, diploma's, en andere verplichte geldigheidsdocumenten zijn te allen tijde geldig                                                                                    |
|                            | 7. De afgesproken trainingen, oefeningen en/of cursussen zijn gevolgd                                                                                                                                            |
|                            | 8. Bovenstaande punten zijn opgenomen in een jaarplan door de Opdrachtnemer                                                                                                                                      |
| KPI's 3.1b<br>zachte eisen | 1. Medewerkers worden door Opdrachtnemer geselecteerd en beoordeeld op de zachte eisen zoals omschreven in het Functie- en competentieprofiel                                                                    |
|                            | 2. Medewerkers worden door Opdrachtnemer in samenspraak met Opdrachtgever beoordeeld op de zachte eisen zoals omschreven in het Functie- en competentieprofiel en conform de daarin opgenoemde meetbare criteria |
|                            | 3. Medewerkers hebben zich gedragen en gehandeld conform de wensen en eisen zoals omschreven in het Functie- en competentieprofiel                                                                               |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prestatie-indicator   | Ovoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Norm                  | De harde eisen vormen de basis van de kwaliteit van de Opdrachtnemer. Om deze reden dient minimaal 100% behaald te zijn voor voldoende<br>Naast de harde eisen dient Opdrachtnemer ook te voldoen aan de zachte eisen die vastgesteld zijn in het Functie- en competentieprofiel. Om deze reden dient minimaal 100% behaald te zijn voor voldoende                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Opdrachtnemer scoort onvoldoende op één of meerdere harde of zachte eisen gesteld door Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                       | Voldoende: Opdrachtnemer voldoet aan alle door Opdrachtgever gestelde harde en zachte eisen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer (alle KPI's)<br>Opdrachtgever (alleen 2 <sup>e</sup> KPI zachte eisen)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Frequentie (per jaar) | 4x                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Documentatie          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rapportage waarmee wordt aangetoond dat is voldaan aan alle vereisten.<br/>Onderdelen die hier minimaal in vereist zijn: <ul style="list-style-type: none"> <li>- overzicht van vaste medewerkers van Opdrachtnemer in dienst (voorzien van functieprofiel)</li> <li>- extra diensten</li> <li>- verloop van medewerkers Opdrachtnemer</li> </ul> </li> <li>2. Rapportage waarmee wordt aangetoond welke opleidingen en/of trainingen per medewerker van Opdrachtnemer succesvol zijn uitgevoerd</li> <li>3. Rapportage o.b.v. het Functie- en competentieprofiel</li> </ol> |

|                       |                                                                                                                                                              |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Inwerктоets na inwerken                                                                                                                                      |
| KPI 3.2               | Fouten voorkomen door aandacht te besteden aan gedegen inwerken en coachen van nieuw in te zetten medewerkers van Opdrachtnemer                              |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                     |
| Norm                  | Indien geen nieuwe medewerkers instromen blijft de KPI in het betreffende kwartaal buiten beschouwing                                                        |
| Normwaardering        | Onvoldoende: zie hieronder                                                                                                                                   |
|                       | Voldoende: 100% van de nieuwe medewerkers slaagt voor de kennis- en inwerктоets voor voldoende.<br>Indien men niet slaagt, volgt er een éénmalige herkansing |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                |
| Frequentie (per jaar) | 4x                                                                                                                                                           |
| Documentatie          | Rapportage o.b.v. uitslag kennistoets en inwerктоets, af te nemen door Opdrachtgever i.s.m. teamleider Opdrachtnemer                                         |

|                       |                                                                                                                                                   |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Kennistoest                                                                                                                                       |
| KPI 3.3               | 1 <sup>e</sup> contractjaar: Opdrachtnemer geeft uitvoering aan het vereiste opleidingsplan conform het Functie- en competentieprofiel en het PvE |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                          |
| Norm                  | 100% van de medewerkers van Opdrachtnemer slaagt voor de jaarlijkse kennistoets                                                                   |
| Normwaardering        | Onvoldoende: één of meerdere medewerkers van Opdrachtnemer slagen niet voor de jaarlijkse kennistoets of voldoen niet aan het kennisniveau        |
|                       | Voldoende: : alle medewerkers van Opdrachtnemer voldoen aan het kennisniveau en slaagt voor de jaarlijkse kennistoets                             |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                     |
| Frequentie (per jaar) | 1x                                                                                                                                                |
| Documentatie          | Rapportage o.b.v. uitslag jaarlijkse kennistoets en slagingspercentage                                                                            |



|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Juistheid en volledigheid van signalering, opvolging en registratie van situaties en werkzaamheden                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| KPI 3.4               | Observatie en signalering van verdachte situaties op o.a. basis van technische hulpmiddelen als camera's en observatie(s) door werknemers                                                                                                                                                                                                                                       |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende<br>Goed                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Norm                  | Om verdachte situaties niet te laten ontplooiën tot incidenten of gevaarlijke situaties is het van belang dat deze tijdig gesignaleerd worden. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat er proactief gesignaleerd wordt, dat incidenten en verdachte situaties tijdig worden gemeld en dat er effectief optredend gehandeld wordt zonder dat Opdrachtgever hier omkijken naar heeft |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Opdrachtnemer signaleert of acteert niet tijdig op verdachte situaties waardoor één of meerdere malen incidenten zijn ontstaan                                                                                                                                                                                                                                     |
|                       | Voldoende: Opdrachtnemer signaleert of acteert tijdig op verdachte situaties o.a. door technische hulpmiddelen en observatie door medewerkers en weet hierdoor incidenten te voorkomen                                                                                                                                                                                          |
|                       | Goed: Opdrachtnemer heeft innovatieve of creatieve oplossingen o.b.v. technische hulpmiddelen en observatie en signalering van verdachte situaties                                                                                                                                                                                                                              |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Frequentie (per jaar) | 12x rapporteren, 4x overleg                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Documentatie          | Duidelijke (SMART) rapportage volgens vastgesteld format waarmee wordt aangetoond dat is voldoen aan alle vereisten                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Juistheid en volledigheid van signalering, opvolging en registratie van situaties en werkzaamheden                                                                                                                                                                     |
| KPI 3.5               | 1. Het proactief signaleren, optredend handelen en melden van incidenten en/of verdachte situaties                                                                                                                                                                     |
|                       | 2. Het registreren van alle verdachte situaties, incidenten en calamiteiten                                                                                                                                                                                            |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                                                                                               |
| Norm                  | Het registreren van alle verdachte situaties, incidenten en calamiteiten volgens een vastgesteld format voor dagelijkse en periodieke rapportages t.b.v. o.a. een analyse voor het bepalen van strategische inzet van preventieve surveillance en managementinformatie |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Registratie verloopt niet volgens vastgesteld format en/of wordt niet tijdig geleverd en/of meer dan 5% van incidenten en calamiteiten is niet geregistreerd                                                                                              |
|                       | Voldoende: Registratie verloopt volgens een vastgesteld format en periodieke rapportage worden compleet en tijdig geleverd. In deze rapportages zijn alle verdachte situaties, incidenten en calamiteiten vermeld volgens procedure                                    |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Frequentie (per jaar) | 12x rapporteren, 4x overleg                                                                                                                                                                                                                                            |
| Documentatie          | Duidelijke (SMART) rapportage volgens vastgesteld format waarmee wordt aangetoond dat is voldaan aan alle vereisten                                                                                                                                                    |

|                       |                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Juistheid en volledigheid van signalering, opvolging en registratie van situaties en werkzaamheden                                                                                               |
| KPI 3.6               | Het conform instructie openen, dan wel sluiten van het pand                                                                                                                                      |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                         |
| Norm                  | Het openen en sluiten van pand(en) volgens vastgesteld protocol/instructie op vooraf afgestemde tijden t.b.v. de dagelijkse continuïteit. Hierbij wordt aandacht gegeven aan verdachte situaties |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Opdrachtnemer wijkt bij open- en sluitrondes van pand(en) af van instructies Opdrachtgever of vergeet meer dan 5% per maand het pand te openen, dan wel te sluiten                  |
|                       | Voldoende: Opdrachtnemer voert open- en sluitrondes conform instructies. Opdrachtgever voert de open- en sluitrondes voor tenminste 95% (per maand) van de tijd correct en tijdig uit.           |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                    |
| Frequentie (per jaar) | 12x rapporteren, 4x overleg                                                                                                                                                                      |
| Documentatie          | Duidelijke (SMART) rapportage volgens vastgesteld format waarmee wordt aangetoond dat is voldaan aan alle vereisten                                                                              |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Juistheid en volledigheid van signalering, opvolging en registratie van situaties en werkzaamheden                                                                                                                                                                                             |
| KPI 3.7               | Het signaleren en rapporteren aan Opdrachtgever van defecten/storingen aan o.a. verlichting en systemen                                                                                                                                                                                        |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Norm                  | Het signaleren en rapporteren aan Opdrachtgever van defecten/storingen aan o.a. verlichting en systemen die bij opening-, sluit-, brand- en andere controlerondes worden gesignaleerd zodat ongewenste en/of gevaarlijke situaties door het ontbreken van licht en/of systemen worden ontweken |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Opdrachtnemer rapporteert niet tijdig (binnen een dagdeel na constatering) na signalering van defecten/storingen aan Opdrachtgever waardoor er ongewenste situaties ontstaan                                                                                                      |
|                       | Voldoende: Opdrachtnemer signaleert en rapporteert defecten/storingen aan Opdrachtgever zonder dat Opdrachtgever Opdrachtnemer hiervoor alert dient te maken                                                                                                                                   |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Frequentie (per jaar) | 12x rapporteren, 4x overleg                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Documentatie          | Rapportage(s) van defecten/storingen                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                       |                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Juistheid en volledigheid van signalering, opvolging en registratie van situaties en werkzaamheden                                                                                        |
| KPI 3.8               | Beveiliging van gebouwen van Opdrachtgever, met de (waar van toepassing) daarbij behorende brand- en sluitronde                                                                           |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                  |
| Norm                  | Het conform afgesproken instructies door Opdrachtgever actief beveiligen van gebouw(en) en het uitvoeren van de dagelijkse brand- en sluitrondes op vooraf afgesproken tijden             |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Opdrachtnemer wijkt bij beveiliging en/of brand- en sluitrondes af van instructies Opdrachtgever of vergeet meer dan 5% van de brand- en sluitrondes per maand uit te voeren |
|                       | Voldoende: Opdrachtnemer voert beveiliging en brand- en sluitrondes voor tenminste 95% van de maand tijdig uit                                                                            |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                             |
| Frequentie (per jaar) | 12x rapporteren, 4x overleg                                                                                                                                                               |
| Documentatie          | Rapportage(s) (d.m.v. checklist) waarmee wordt aangetoond dat is voldaan aan alle vereisten                                                                                               |

|                       |                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Beschikbaarheid                                                                                                                                                                           |
| KPI 3.9               | De dienstdoende medewerker(s) zijn tijdig aanwezig voor dienstoverdracht                                                                                                                  |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                  |
| Norm                  | Aanwezigheid en uitvoering van geplande diensten zijn correct, volledig en tijdig uitgevoerd                                                                                              |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Dienstdoende medewerker(s) zijn minder dan 90% van de maand op tijd aanwezig en/of er zijn klachten vanuit Opdrachtgever over het correct en volledig uitvoeren van diensten |
|                       | Voldoende: Dienstdoende medewerker(s) zijn minimaal 90% van de maand op tijd aanwezig en voeren diensten correct en volledig uit                                                          |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                             |
| Frequentie (per jaar) | 12x rapporteren, 4x overleg                                                                                                                                                               |
| Documentatie          | Duidelijke rapportage (o.b.v. roosters) waarmee wordt aangetoond dat is voldoen aan alle vereisten                                                                                        |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Afhandeling alarmopvolging                                                                                                                                                                                                                                      |
| KPI 3.10              | Het volgens door Opdrachtgever vastgestelde werkinstructies uitvoeren van alarmopvolging                                                                                                                                                                        |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                                                                                        |
| Norm                  | Opdrachtnemer voert afgesproken werkinstructies uit voor alarmopvolging binnen de tijdseenheid die door Opdrachtgever wordt vereist. Belangrijk hierbij is dat er actief gehandeld wordt op alarmeringen en dat er gestreefd wordt naar de snelste aanrijtijden |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Opdrachtnemer wijkt af van door Opdrachtgever vastgestelde werkinstructies waardoor alarmopvolging niet effectief plaatsvindt                                                                                                                      |
|                       | Voldoende: Opdrachtnemer voert door Opdrachtgever vastgesteld werkinstructies tijdig en volledig uit                                                                                                                                                            |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Frequentie (per jaar) | 4x overleg                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Documentatie          | Rapportage van alarmmeldingen en opvolgtijden uiterlijk 48 uur na afhandeling van de alarmmelding                                                                                                                                                               |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Afhandeling alarmopvolging                                                                                                                                                                                                                                          |
| KPI 3.11              | Het opvolgen van binnenkomende alarmmeldingen conform vastgestelde tijdseenheid                                                                                                                                                                                     |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                                                                                            |
| Norm                  | Opdrachtnemer voert afgesproken werkinstructies uit voor alarmopvolging binnen de tijdseenheid die door Opdrachtgever wordt vereist. Belangrijk hierbij is dat er actief gehandeld wordt op alarmeringen en dat er gestreefd wordt naar de snelste avastanrijtijden |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Opdrachtnemer volgt minder dan 95% van de alarmmeldingen per maand conform vastgestelde tijdseenheid op                                                                                                                                                |
|                       | Voldoende: Opdrachtnemer volgt tenminste 95% van de alarmmeldingen per maand conform vastgestelde tijdseenheid op                                                                                                                                                   |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Frequentie (per jaar) | 4x overleg                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Documentatie          | Rapportage van alarmmeldingen en opvolgtijden uiterlijk 48 uur na afhandeling van de alarmmelding                                                                                                                                                                   |



|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Afhandeling alarmopvolging                                                                                                                                                                                                                                      |
| KPI 3.12              | Het direct optreden bij alarm en calamiteiten die binnen via PAC, waaronder:<br>- het alarmeren van hulpdiensten;<br>- het tijdig aanwezig zijn op de locatie van de melding.                                                                                   |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende                                                                                                                                                                                                                                        |
| Norm                  | Opdrachtnemer voert afgesproken werkinstructies uit voor alarmopvolging binnen de tijdseenheid die door Opdrachtgever wordt vereist. Belangrijk hierbij is dat er actief gehandeld wordt op alarmeringen en dat er gestreefd wordt naar de snelste aanrijtijden |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Opdrachtnemer treedt minder dan 95% van de meldingen per maand conform afspraken en/of vastgestelde tijdseenheid op                                                                                                                                |
|                       | Voldoede: Opdrachtnemer treedt tenminste 95% van de meldingen per maand conform afspraken en/of vastgestelde tijdseenheid op                                                                                                                                    |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Frequentie (per jaar) | 4x overleg                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Documentatie          | Duidelijke rapportage (o.b.v. roosters) waarmee wordt aangetoond dat is voldoen aan alle vereisten                                                                                                                                                              |

## 4. Categorie: Planeet

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderwerp             | Ontwikkeling                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| KPI 4.1               | Uitvoeren van alle (jaarlijkse) activiteiten (oftewel verbetervoorstellen) op duurzaamheidsgebied die in de Overeenkomst met Opdrachtgever zijn overeengekomen. Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor een juiste uitvoering (en verslaglegging van de status) van de verbetervoorstellen |
| Prestatie-indicator   | Onvoldoende<br>Voldoende<br>Goed                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Norm                  | Opdrachtnemer draagt de verantwoordelijkheid voor een juiste uitvoering (en verslaglegging van de status) van de verbetervoorstellen                                                                                                                                                                 |
| Normwaardering        | Onvoldoende: Opdrachtnemer voert geen of een deel van de verbetervoorstellen op duurzaamheidsgebied uit en draagt niet of onder verwachting bij aan de juiste uitvoering hiervan                                                                                                                     |
|                       | Voldoende: Opdrachtnemer voert jaarlijkse verbetervoorstellen op duurzaamheidsgebied uit conform afspraken en draagt verantwoordelijkheid voor de juiste uitvoering hiervan                                                                                                                          |
|                       | Goed: Opdrachtnemer heeft innovatieve verbetervoorstellen op duurzaamheidsgebied en draagt duidelijk bij aan verantwoordelijkheid voor de juiste uitvoering hiervan                                                                                                                                  |
| Verantwoordelijke(n)  | Opdrachtnemer<br>Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Frequentie (per jaar) | 2x (1x voortgang en 1x resultaten)                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Documentatie          | SMART verbetervoorstellen die passen binnen de kaders van Opdrachtgever                                                                                                                                                                                                                              |

Aldus op de laatste van de drie hierna genoemde data overeengekomen en in drievoud ondertekend,

Gemeente Gouda,

Leverancier.

namens deze,  
(naam)  
Directeur  
..... 2023

namens deze,  
(naam)  
(functie)  
..... 2023

Gemeente Waddinxveen,

namens deze,  
(naam)  
Gemeentesecretaris/Algemeen directeur  
.... 2023

