



Amsterdamse Hogeschool voor de Kunsten

BIJLAGE D

PRESTATIES

BIJLAGE D PRESTATIES**Inhoudsopgave**

Inleiding	3
1 KPI Procesprestaties (PP)	4
1.1 Maximaal aantal restpunten bij oplevering (PP1)	4
1.2 Planningsconformiteit (PP2)	4
1.3 Proces- en projectevaluatie (PP3)	4
1.4 Gebruikerstevredenheid (PP4)	5



BIJLAGE D PRESTATIES

Inleiding

De overeenkomst omvat de kwalitatieve aspecten van de samenwerking tussen opdrachtgever en opdrachtnemer op basis waarvan de partijen als partners in de komende jaren de werkzaamheden kunnen gaan uitvoeren.

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

De KPI's worden in de onderstaande tabel weergegeven.

Prestatiecategorie		Prestatiedeel (P) of Inspanningsverplichting (I)
1. Proces prestaties (PP)	PP1 Restpunten	P en I
	PP2 Planning	P en I
	PP3 Procesevaluatie	P en I
	PP4 Gebruikerstevredenheid	P en I

Deze KPI's dienen door middel van doelmatig onderhoud, als omschreven in bijlage 1 'Programma van Eisen', behaald te worden. In onderliggende paragrafen is de werking van de KPI's verder uitgewerkt. Voor de KPI's zijn voorstellen met grenswaarden uitgewerkt.

De KPI's worden gerapporteerd middels het tactisch & strategisch overleg.

Enkele grenswaarden voor de KPI's zijn deels reeds vastgesteld en verplicht. Voor de overige KPI's geeft inschrijver op bijlage 3 'Grenswaarde KPI's' de grenswaarde aan. Het door inschrijver ingediende voorstel zal, na goedkeuring van opdrachtgever, definitief worden vastgesteld. Opdrachtnemer verplicht zich, na vaststelling en ondertekening van de overeenkomst, om aan deze grenswaarden te voldoen.

Het niet voldoen aan een KPI moet te allen tijde middels een vrijstellingsverzoek door opdrachtnemer aan opdrachtgever vastgelegd zijn.



BIJLAGE D PRESTATIES

1 KPI Procesprestaties (PP)

Onder procesprestaties wordt de mate verstaan waarin opdrachtnemer voldoet aan de eisen die door opdrachtgever gesteld zijn aan de werkprocessen en de mate waarin de samenwerking naar tevredenheid verloopt. Deze prestatie wordt gemeten door middel van onderstaande prestatiescores:

1. Maximaal aantal restpunten bij oplevering (PP1).
2. Planning (PP2).
3. Procesevaluatie (PP3).
4. Klanttevredenheid (PP4).

1.1 Maximaal aantal restpunten bij oplevering (PP1)

Voor deze KPI dient opdrachtnemer het maximaal aantal restpunten bij oplevering van onderhoud (buiten)schilderwerk of inspanningsverplichting per 500 m2 oppervlak aan te geven (bijlage 3A).

Uitgangspunt voor de KPI PP1 is een maximum aantal restpunten per project per 500m2 oppervlak. Dit aantal mag niet overschreden worden.

Grenswaarde KPI PP1:	maximaal aantal restpunten bij oplevering <i>[in te vullen door inschrijver op bijlage 3]</i>
----------------------	--

1.2 Planningsconformiteit (PP2)

De planningsafwijkingen ten gevolge van het aantal onderhoudsactiviteiten dat door schuld van opdrachtnemer niet conform de ingediende goedgekeurde planning uitgevoerd kan worden.

Uitgangspunt voor de KPI PP2 is een maximum aantal aan planningsafwijkingen per project door schuld van opdrachtnemer. Dit aantal mag niet overschreden worden.

Grenswaarde KPI PP2:	maximum % planningsafwijkingen door schuld opdrachtnemer <i>[in te vullen door inschrijver op bijlage 3]</i>
----------------------	---

1.3 Proces- en projectevaluatie (PP3)

De procesevaluatie door middel van een proces- en projectevaluatieformulier (bijlage 3B) is een geschikt middel om de samenwerking te toetsen.

Opdrachtgever zal het proces- en projectevaluatieformulier (bijlage 3B) invullen en bespreken met opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan maximaal 4 punten per vraag scoren. Het totaal aan gehaalde punten vormt de totaalscore.

Uitgangspunt voor de KPI PP3 is dat opdrachtnemer minimaal de ondergrens van de aangegeven totaalscore behaald. Dit aantal moet gehaald worden. Tevens mag opdrachtnemer bij geen enkele vraag een 1 scoren.

Grenswaarde KPI PP3-punten:	minimaal aantal te behalen punten (projectevaluatie)
	<i>[in te vullen door inschrijver op bijlage 3]</i>

Grenswaarde KPI PP3-score:	0 vragen beantwoord met 1 punt (proces- en projectevaluatie)
----------------------------	---



BIJLAGE D PRESTATIES

1.4 Gebruikerstevredenheid (PP4)

Voor de KPI 'Gebruikerstevredenheid' wordt per project een gebruikerstevredenheid enquête (bijlage 3C) ingevuld door één vertegenwoordiger van de gebruiker.

De enquête is gebaseerd op een vijfpuntenschaal:

1 = zeer ontevreden	4 = tevreden
2 = ontevreden	5 = zeer tevreden
3 = neutraal	

Deze KPI heeft slechts betrekking op het maximum aantal vragen welke zijn beoordeeld met puntenschaal 1 en/of 2.

Uitgangspunt voor de KPI PP4 is een maximum aantal vragen per project welke zijn beoordeeld met puntenschaal 1 of 2. Dit aantal mag niet overschreden worden.

Grenswaarde KPI PP4:	maximum aantal vragen welke zijn beoordeeld met puntenschaal 1 en/of 2 <i>[in te vullen door inschrijver op bijlage 3]</i>
----------------------	---