



BIJLAGE 1c – Kritische Prestatie Indicatoren

Behorende bij de Europese aanbesteding Losse inrichtingen met kenmerk IUC23-633

Opdrachtnemer wordt beoordeeld op drie Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's):

1. operational excellence;
2. resultaatgerichte samenwerking;
3. duurzaamheid.

De KPI's maken de doelstellingen die genoemd zijn in het contract meetbaar. Voor iedere KPI wordt tijdens de implementatieperiode een norm en weging vastgesteld, waarbij onderstaande als uitgangspunt geldt.

1. *Operational excellence*

Onder operational excellence wordt verstaan de overtuiging van Opdrachtnemer om te willen excelleren in de dienstverlening naar Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt er daarbij voor dat alles in één keer goed gaat, op tijd wordt geleverd en opgeleverd en een uitstekende prijs wordt gevraagd voor de diensten. Het doel is om de betrouwbaarheid naar het hoogst mogelijke niveau te brengen. Hierbij wordt door Opdrachtnemer ook gekeken naar kostenbesparingen en efficiëntieverbeteringen.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer een score van **98%** op het gebied van operational excellence. Dit wordt vastgesteld door de leverbetrouwbaarheid en klanttevredenheid te meten. Verdere uitwerking van deze KPI wordt met Opdrachtnemer tijdens de implementatie vastgelegd.

2. *Resultaatgerichte samenwerking*

Bij resultaatgerichte samenwerking werken Opdrachtnemer en Opdrachtgever samen om de werkzaamheden efficiënt te plannen en uit te voeren, grip te hebben op directe en indirecte kosten en het proces en de klanttevredenheid te verbeteren. Samen kijken we naar de slimste onderhoudsaanpak en de optimale manier van werken.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks een plan van aanpak dat leidt tot verbeteringen van de onderhoudsaanpak en optimale manier van werken, waarbij efficiëntie op het gebied van kostenreductie en klanttevredenheid voorop staan. Verdere uitwerking van deze KPI wordt met Opdrachtnemer tijdens de implementatie vastgelegd.

3. *Duurzaamheid*

Het verstandig omgaan met energiebronnen, het milieu en de maatschappij, zodat toekomstige generaties er ook gebruik van kan maken is één van de doelstellingen van Opdrachtgever bij iedere overeenkomst die zij afsluit. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer initiatieven om bij alle diensten die worden geleverd de duurzaamheid constant te verbeteren in de breedste zin van het woord. Opdrachtnemer maakt daarvoor voor aanvang van de overeenkomst en vervolgens jaarlijks een stappenplan, waarin wordt aangegeven welke duurzaamheidsverbeteringen worden gerealiseerd. De impact van de duurzaamheidsverbeteringen is daarbij meetbaar gemaakt.

Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer jaarlijks een verbetering van de duurzaamheid van de dienstverlening, waarbij de CO₂-uitstoot per jaar **5%** verminderd. Verdere uitwerking van deze KPI wordt met Opdrachtnemer tijdens de implementatie vastgelegd.