Balance Scorecard KPI OLO 2

Versie: 1.0
Datum: 13-3-2025

Datum: 2026
Betreft: XXXX

KPI	Verwachtingen	Opmerking	WAT	EIS PvE ID-nummer # 1	Meetmiddel	Norm	Weging Q1 2026	Weging Q2 2026	Weging Q3 2026	Weging Q4 2026	Score 1 Onvoldoende < 1,8	Score 2 Marginaal 1,8 tot 2,2	Score 3 Goed 2,2 >	Q1 Januari	Q1 Februari	Q1 Maart	Q1 GEM (Jan-Mar)
1. Continuïteit Scope 1 op basis van Normkaarten																	
Dit onderdeel heeft betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening van Scope 1 activiteiten	Afhankelijk van de soort dienst op basis van de NLSFB-codering is een beschikbaarheid percentage vereist. Afhankelijk van het behaalde percentage volgt een score.		Beschikbaarheid Assets, gebaseerd op NLSFB codering vermeld in de verschillende Normkaarten	ASMGT07	Assetmanagement applicatie Opdrachtnemer; Procentuele beschikbaarheid per individueel Asset vermeld zoals vermeld in de Normkaarten.	Positief / Negatief Score < -1%: => score 1 Score tussen -1% en 0%: => score 2 Score > +0% en hoger: => score 3	17%	17%	17%	17%				2,2	2,2	2,2	2,2
	De criticaliteit van een Asset bepaald de responsetijd waarbinnen een storing opgelost dient te zijn. Dit kan per Asset verschillen en is opgenomen in de Normkaarten, op basis van NLSFB-codering. De tijdigheid van alle storingen geconsolideerd moet binnen een bepaalde bandbreedte vallen. De bandbreedte bepaalde de score		Responsetijden	CO00	Assetmanagement Applicatie Opdrachtnemer	< 85% op tijd: => score 1 > 85% & < 90% op tijd: => score 2 > 90% op norm: => score 3	17%	17%	17%	17%				2,2	2,2	2,2	2,2
	Het aantal storingen per Assets moet beperkt blijven. Op basis van FMECA wordt het Preventief Onderhoud bepaald, om ervoor te zorgen dat het aantal storingen maximaal beperkt wordt. Het maximaal aantal storingen op jaarbasis per uniek individueel Asset is twee per jaar.		Aantallen storingen	FMECA00	Assetmanagement Applicatie Opdrachtnemer	Per unieke Asset: > 3 storingen: => score 1 3 storingen: => score 2 2 storingen: => score 3	17%	17%	17%	17%				2,2	2,2	2,2	2,2
	Tijdige oplevering van het jaarlijks MJOP. Hierbij onderscheiden we drie oplevermomenten, van belang in verschillende fasen van het MJOP-proces. Het is dus van belang dat alle momenten worden geborgd.		MJOP	Q1 MJ1-1-05 Q2 MJ1-2-05 Q4 MJ2-1-05	De applicatie waarmee contractmutaties en acceptaties worden voorzien (CHA00)	> 7 kalenderdagen te laat: =>1 7 kalenderdagen te laat: => 2 Tijdig: => 3	17%	17%	17%	17%				2,2	2,2	2,2	2,2
	Oplevering van de BOEI-conditiemeting in de jaren dat die dient te worden opgeleverd. Eens per drie jaar en eventueel een re-transitiejaar.		UIP	UIP05	De applicatie waarmee contractmutaties en acceptaties worden voorzien (CHA00)	> 7 kalenderdagen te laat: =>1 7 kalenderdagen te laat: => 2 Tijdig: => 3	17%	17%	17%	17%				2,2	2,2	2,2	2,2
	Oplevering van de BOEI conditiemeting in de jaren dat dit dient te worden opgeleverd. Eens per 3 jaar en eventueel retransitiejaar.	**# 2**	BOEI	BO11	O-prognose of gelijkwaardig	> 7 kalenderdagen te laat: =>1 7 kalenderdagen te laat: => 2 Tijdig: => 3	17%	17%	17%	17%				2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 1							100%	100%	100%	100%				**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
2. Continuïteit Scope 2																	
Dit onderdeel heeft betrekking op de kwaliteit van Projecten Scope 2 zoals die worden afgerond door de OLO-2 partij die de vervangingsprojecten en/of klantwensen mag uitvoeren	Tijdigheid in oplevering van de projecten.		Opleveren project conform vastgelegde planning	MJ2-2-03	Proces verbaal van overdracht na afsluiting project	Gemiddelde oplevertijd van lopende projecten in een periode: > 2 weken te laat: =>1 0 tot 2 weken te laat: => 2 Tijdig: => 3	33%	33%	33%	33%				2,2	2,2	2,2	2,2
	Binnen redelijke termijn afronding van project gerelateerde aangelegenheden, zoals overdracht aan Opdrachtnemer, oplevering tekeningen (revisie), Assetinformatie, eventuele foto's etc.		Tijdig en correct inleveren van projectdocumentatie per NOK	IN805	Proces verbaal van overdracht na afsluiting project	Gemiddelde oplevertijd van lopende projecten in een periode: > 2 weken te laat: =>1 0 tot 2 weken te laat: => 2 Tijdig: => 3	33%	33%	33%	33%				2,2	2,2	2,2	2,2
	Meten van (klant)tevredenheid van de projecten	**# 5**	Klanttevredenheid over het MJOP en klantwensen;	MJ2-2-09	Uit te voeren tevredenheidsonderzoek na elk project.	> Score < 6,8: =>1 Score tussen 6,8 en 7: => 2 Score 7 en hoger: => 3	33%	33%	33%	33%				2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 2							100%	100%	100%	100%				**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
3. Safety & Compliance																	
Dit onderdeel heeft betrekking op veilig werken en het aantoonbaar kunnen laten zien dat Proffail voldoet aan wet- en regelgeving. Hier vallen ook de eventuele milieu aangelegenheden onder.	Aantoonbaar operationeel VGM plan en per locatie uitgewerkte V&G-plannen, waaruit blijkt dat er gewerkt wordt volgens VCA. Opdrachtnemer werkt de details uit in het Projectplan. Jaarlijkse update op initiatief Opdrachtnemer van zowel VGM-plan als V&G plannen.		Jaarlijks tijdig opleveren van initieel / bijgesteld VGM-plan Jaarlijks tijdig opleveren van initiële / bijgestelde V&G-plannen	VGM07 V&G1-06 UIP05	De applicatie waarmee contractmutaties en acceptaties worden voorzien (CHA00)	Gemiddelde oplevertijd van lopende projecten in een periode: > 2 weken te laat: =>1 0 tot 2 weken te laat: => 2 Tijdig: => 3	33%	33%	33%	33%				2,2	2,2	2,2	2,2
	100% aantoonbaar voldoen aan (de interne) Wet- en regelgeving en aanvullende eisen.		Van iedere Asset die moet voldoen aan wettelijke regelgeving mag de geldigheid van inspectie en/of certificering niet verlopen. Opdrachtnemer dient aantoonbaar tijdig en volledig te voldoen aan door Opdrachtgever gestelde aanvullende eisen vermeld in de Normkaarten.	ASMGT00	Assetmanagement Applicatie Opdrachtnemer	98%: => score 1 99%: => score 2 100%: => score 3	33%	33%	33%	33%				2,2	2,2	2,2	2,2
	De eventueel uit te voeren interne & externe Audits mogen geen critical findings opleveren	**# 3**	Het gaat hierbij om alle controles en/of audits, zowel intern als extern (b.v.: inspectie bevoegd gezag)		Auditrapportage	Per Auditrapport > 1 findings: => score 1 1 finding: => score 2 0 findings: => score 3	33%	33%	33%	33%				2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 3							100%	100%	100%	100%				**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
4. Tevredenheid																	
Dit onderdeel gaat in op de tevredenheid van Opdrachtgever over de onderlinge samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien er veelvuldig sprake is van escalatie zegt dat iets over de manier van samenwerken. Uiteindelijk is de kwaliteit van de dienstverlening in het belang van de eindgebruikers. Op grond hiervan organiseert Opdrachtgever een RTO voor alle diensten, waaronder dus ook de werkzaamheden dien onderdeel uitmaken van deze opdracht.	Aantal Escalaties per kwartaal	**# 4**	Het aantal Escalaties per kwartaal	ROK 14.15	Opdrachtgever en Opdrachtnemer stellen samen vast wanneer sprake is van Escalatie, op basis van de tabel opgenomen in de ROK	Crisis = rood: => score 1 > 1 escalatie per kwartaal: => score 1 1 escalatie per kwartaal: => score 2 0 escalaties: => score 3	50%	50%	50%	50%				2,2	2,2	2,2	2,2
	Jaarlijkse tevredenheid bepalen van de eindgebruikers door middels van het klanttevredenheidsonderhoud HFM.	**# 6**	De procentuele verbetering/verslechtering van de Klanttevredenheid betrekking hebbende op de door Opdrachtnemer gecontracteerde werkzaamheden.		De score waarmee gestart wordt stellen we vast tijdens de Transitiefase. De eindscore (op jaarbasis) wordt bepaald aan de hand van de positieve/negatieve bijstelling van de kwaliteit van de dienstverlening.	Positief / Negatief Score < -5%: => score 1 Score tussen -5% en +5%: => score 2 Score > +5% en hoger: => score 3	50%	50%	50%	50%				2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 4							100%	100%	100%	100%				**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
5. Financieel																	
Dit onderdeel heeft betrekking op de performance van de financiële kant van de overeenkomst. Dit geldt voor zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient correcte Verzoek tot Wijzigingen in te sturen, voor zowel Scope 1 als Scope 2 activiteiten Opdrachtgever dient Verzoek tot Wijzigingen correct en tijdig te verwerken, hetgeen leidt tot tijdige betaling.	Verplichtingen Opdrachtgever		- Hier wordt de voortgang van het Verzoek tot Wijziging-proces (VTW) beoordeelt op de doorlooptijd.		Opdrachtgever heeft 14 dagen de gelegenheid om te beoordelen	Gemiddelde op basis van ingediende VW Tijdig: => score vervalt > 14 dagen te laat: => score 3	33%	33%	33%	33%				2,2	2,2	2,2	2,2
	Verplichtingen Opdrachtnemer		Hierbij gaat het over de periode vanaf het moment dat een VTW wordt ingediend tot het beoordelen ervan.		Opdrachtnemer heeft 21 dagen om het VTW in te dienen	> 7 kalenderdagen te laat: => score 1 7 kalenderdagen te laat: => score 2 Tijdig: => score 3	33%	33%	33%	33%				2,2	2,2	2,2	2,2
	Verplichtingen Opdrachtnemer		Hier beoordelen we de kwaliteit van het VTW, waarbij de intentie moet zijn dat een VTW in een keer correct wordt ingediend, zodat het in een keer beoordeeld wordt. We noemen dit 'First Time Right'.		Gelijk goed is het uitgangspunt. Waar gewerkt wordt gaat weleens iets verkeerd. Ofschoon het streven is dat er zorgvuldig gewerkt wordt accepteert Opdrachtgever het optreden van 1 omissie per kwartaal gemeten over het volledige Perceel.	> 2 omissie: => score 1 = 2 omissies: => score 2 1 omissie: => score 3	33%	33%	33%	33%				2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 5							100%	100%	100%	100%				**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
6. Duurzaamheid																	
Dit onderdeel gaat over Duurzaamheid en	Opdrachtnemer heeft bij de inschrijving een Plan van Aanpak Duurzaamheid uitgewerkt, waarin verschillende onderwerpen aan de orde zijn gesteld. Deze onderwerpen moeten in de uitvoering voldoende aandacht krijgen.		Bij het op- en bijstellen van de FMECA's moet Opdrachtnemer deze onderwerpen in voldoende mate aantoonbaar hebben meegenomen in de uitwerking hiervan.	FMECA00	Feitelijke onderbouwing bij het opstellen van de FMECA's	Per FMECA Meegenomen incl. uitvoeringsinvulling: => score 1 Meegenomen zonder uitvoeringsinvulling: => score 2 Niet meegenomen: => score 3	50%	50%	50%	50%				2,2	2,2	2,2	2,2
			Bij het op- en bijstellen van de Verbeter- en Innovatievoorstellen moet Opdrachtnemer deze onderwerpen in voldoende mate aantoonbaar hebben meegenomen in de uitwerking hiervan.	VERV00	Feitelijke onderbouwing bij het opstellen van de Verbeter- en Innovatievoorstellen	Per Verbeter- en innovatievoorstel: Meegenomen incl. uitvoeringsinvulling: => score 1 Meegenomen zonder uitvoeringsinvulling: => score 2 Niet meegenomen: => score 3	50%	50%	50%	50%				2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 6							100%	100%	100%	100%				**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**

ONVOLDOENDE: => Een Score lager dan 1,8
(Bedrag Scope 2 daalt teomend jaar met € 100)

MARGINAAL: => Een Score die ligt tussen 1,8 en 2,2
(Bedrag Scope 2 wordt het volgende jaar niet)

GOED: => Een Score vanaf 2,2
(Bedrag Scope 2 stijgt het volgende jaar met €50)

KPI	Q2 Januari	Q2 Februari	Q2 Maart	Q2 GEM (Apr-Jun)	Q3 Juli	Q3 Augustus	Q3 September	Q3 GEM (Jul-Sep)	Q4 Oktober	Q4 November	Q4 December	Q4 GEM (Okt-Dec)
1. Continuïteit Scope 1 op basis van Normkaarten												
Dit onderdeel heeft betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening van Scope 1 activiteiten	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 1	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
2. Continuïteit Scope 2												
Dit onderdeel heeft betrekking op de kwaliteit van Projecten Scope 2 zoals die worden afgerond door de OLO-2 partij die de vervangingsprojecten en/of klantwensen mag uitvoeren	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 2	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
3. Safety & Compliance												
Dit onderdeel heeft betrekking op veilig werken en het aantoonbaar kunnen laten zien dat Proffail voldoet aan wet- en regelgeving. Hier vallen ook de eventuele milieu aangelegenheden onder.	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 3	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
4. Tevredenheid												
Dit onderdeel gaat in op de tevredenheid van Opdrachtgever over de onderlinge samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Indien er veelvuldig sprake is van escalatie zegt dat iets over de manier van samenwerken. Uiteindelijk is de kwaliteit van de dienstverlening in het belang van de eindgebruikers. Op grond hiervan organiseert Opdrachtgever een RTO voor alle diensten, waaronder dus ook de werkzaamheden dien onderdeel uitmaken van deze opdracht.	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 4	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
5. Financieel												
Dit onderdeel heeft betrekking op de performance van de financiële kant van de overeenkomst. Dit geldt voor zowel voor Opdrachtgever als Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient correcte Verzoek tot Wijzigingen in te sturen, voor zowel Scope 1 als Scope 2 activiteiten Opdrachtgever dient Verzoek tot Wijzigingen correct en tijdig te verwerken, hetgeen leidt tot tijdige betaling.	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 5	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**
6. Duurzaamheid												
Dit onderdeel gaat over Duurzaamheid en	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2	2,2
Gemiddelde Score KPI 6	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**	**2,2**

 # 1: Hierbij wordt verwezen naar het PvE, waarbij het ID-nummer verwijst naar de eisentabel of een specifieke regel in de eisentabel.

 # 2: Uitsluitend in de jaren waarin de BOEI-meting plaatsvindt telt de score mee. In de tussenliggende jaren doet de score niet mee.

 # 3: De 'findings' die voortkomen uit de controles en/of Audits moeten een directe relatie hebben met de werkzaamheden die onderdeel uitmaken van de OLO2.

 # 4: De definitie van een Escalatie is opgenomen in de Definitie- en Begrippenlijst.
We onderscheiden een drie niveau's (zie ROK artikel14.15) Uitgangspunt is: crisis => gelijk rood / tweemaal escalatie per kwartaal is eveneens rood.

 # 5: Zie bijlage#####

 # 6: Zie mail Jochem, vragen KBO

	KPI	Weging
Kwartaalscore	KPI 1	30,0%
	KPI 2	15,0%
	KPI 3	25,0%
	KPI 4	15,0%
	KPI 5	10,0%
	KPI 6	5,0%

Gem. Q1	Score
2,2	0,66
2,2	0,33
2,2	0,55
2,2	0,33
2,2	0,22
2,2	0,11

Gem. Q2	Score
2,2	0,66
2,2	0,33
2,2	0,55
2,2	0,33
2,2	0,22
2,2	0,11

Gem. Q3	Score
2,2	0,66
2,2	0,33
2,2	0,55
2,2	0,33
2,2	0,22
2,2	0,11

Gem. Q4	Score
2,2	0,66
2,2	0,33
2,2	0,55
2,2	0,33
2,2	0,22
2,2	0,11

Score/kwartaal	2,20	2,20	2,20	2,20
Jaarscore	2,2			

	celwaarde < 1,8
	celwaarde >=1,8 &<2,2
	celwaarde 2,2>