



Bijlage 7 – Concept KPI's

Leverancier	
Overeenkomst	Raamovereenkomst
Looptijd	2 jaar
Verlenging	2 maal 1 jaar
Dienst	Structureel groenonderhoud en boominspecties (incl. verslaglegging) - Facilitair
Contractmanager	Katia Sayapina

1. KPI's

Betrouwbaarheid van de dienstverlening

1. Tijdige uitvoering van de werkzaamheden

- De geplande onderhoudswerkzaamheden worden uitgevoerd volgens de geaccordeerde jaarplanningen;
- Alle boominspecties worden uitgevoerd volgens afspraak en er wordt schriftelijk gerapporteerd vóór 1 december.

De opdrachtnemer dient voor 100% te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van de rapportages en steekproeven.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

2. Veiligheid en wet- en regelgeving

- De uitvoering gebeurt in lijn met de afgesproken arbo- en milieuwetgeving;
- Er wordt niet gerookt op de schoolterreinen;
- Binnen 24uur na constateren van schadelijke organisme wordt er een melding bij Nvwa en bij opdrachtgever gemaakt;
- In geval van spoedeisende werkzaamheden (stormschade) moet binnen 48 uur of in overleg een passende actie komen.

De opdrachtnemer dient voor 100% te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van de rapportages en steekproeven.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

3. Kwaliteit van de dienstverlening



- De werkzaamheden worden naar behoren uitgevoerd volgens de afgesproken onderhoudsniveau;
- Opdrachtnemer heeft een proactieve houding en doet verbetervoorstellen.

De opdrachtnemer dient hier 4 op 5 te behalen om te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van de rapportages & steekproef gesprekken met de schooldirecteuren en facilitaire adviseurs.

Afwijking van deze KPI kunnen leiden tot herstelwerkzaamheden op de kosten van de opdrachtnemer.

Communicatie en rapportages

4. Rapportages & planningen

- Uiterlijk één (1) maand voorafgaand aan een nieuw kalenderjaar dient een overzicht met daarin de jaarplanning van het uit te voeren onderhoud te worden ingediend;
- Keuringen dienen te worden geregistreerd en jaarlijks te worden meegedeeld met de opdrachtgever;
- De jaarlijkse boomininspecties bevatten complete, digitale, gestructureerde gegevens conform afgesproken format *(wordt bepaald na de gunning)*;
- Halfjaarlijkse onderhoudsrapportage bevat verplichte afgesproken elementen per jaar en wordt tijdig ingediend *(wat er in de managementrapportage moet komen, wordt na gunnen afgestemd)*.

De opdrachtnemer dient hier 5 op 5 te behalen om te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand analyse rapportage via steekproef en controle format.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen zoals herzien van de rapport binnen 10 werkdagen.

5. Communicatie

- Alle schoolbezoeken moeten vooraf telefonisch aangekondigd en afgestemd worden met de school;
- De jaarlijkse evaluatiemoment over voortgang, planning en kwaliteitsbevindingen wordt op initiatief van de opdrachtnemer tijdig ingepland en afgerond met een verslaglegging *(maand samen te bepalen na gunning)*;
- Accountmanager is bereikbaar tijdens kantooruren op minimaal 80% van de werkdagen; bij afwezigheid wordt er een vervanger ingezet.



De opdrachtnemer dient voor 100% te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van de rapportages en steekproeven.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

Klachtenafhandeling

6. Klachten

- De klachten worden binnen 5 werkdagen afgehandeld (inclusief terugkoppeling aan de school en bestuurskantoor).

De opdrachtnemer dient hier 4 op 5 te behalen om te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van de rapportages, datum klachtenmelding en dit wordt opgenomen in de jaarlijkse evaluatie.

Afwijkingen van deze KPI's kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

MVO en duurzaamheid

7. Duurzaamheid, MVO en social return

- Werkzaamheden worden uitgevoerd volgens het voorgestelde plan van aanpak zoals vastgelegd in de inschrijving;

Onderstaande punten zullen geconcretiseerd worden na gunning

- *Minimum x percentage van het ingezette machinepark is elektrisch of hybride aangedreven;*
- *Het inzetten van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (social return).*
- *Samenwerking met lokale initiatieven of sociale ondernemingen;*
- *Gebruik van ecologisch verantwoorde materialen en werkwijzen die biodiversiteit bevorderen.*

De mate van naleving van het plan van aanpak/inschrijving, waarbij de opdrachtnemer minimaal een score van 4 op 5 moet behalen. Deze KPI wordt gemeten aan de hand van de rapportages en wordt gepresenteerd tijdens de jaarlijkse evaluatie.

Digitale facturatie & specificatie

8. Facturatie

- De facturen worden aangeleverd volgens de factuureisen (PDF/A, specificatie per school, juiste referenties, 1 factuur per mail);
- De prijs is een all-in prijs, inclusief alle bijkomende kosten en geldig tot 31 december van elk jaar;
- In uitzonderlijke gevallen van extra werk moet er eerst een offerte worden aangeleverd. Pas na akkoord van de opdrachtgever mogen de werkzaamheden worden uitgevoerd;



- Jaarlijks wordt uitsluitend in maand oktober een aanvraag ingediend voor indexatie, met als maximum percentage de indexcijfer overeenkomstig het CBS Cao-lonen per uur incl. bijzondere beloningen, categorie Zakelijke dienstverlening (2020=100), specifiek met betrekking tot de SBI-code 813 (landschapsverzorging).

De opdrachtnemer dient voor 100% te voldoen aan deze KPI. Deze KPI wordt beoordeeld op basis steekproefsgewijs controle van de facturen en datum van ontvangst van indexatievoorstel.

Afwijkingen hiervan kunnen leiden tot maatregelen of bijsturing.

2. Het beoordelingskader

De KPI's zullen door contractmanager en adviseurs beoordeeld worden door middel van onderstaande schaalverdeling.

Beoordeling:	Toelichting:	Maximale waarde:
Uitstekend	De dienstverlening voldoet volledig aan de gestelde eisen en sluit nauw aan bij de behoeften, wensen en doelstellingen van de opdrachtgever. De dienstverlening van de opdrachtnemer geeft blijk van uitstekend inzicht in de situatie van de opdrachtgever, wat blijkt uit de evaluaties en feedback.	5/5
Goed	De dienstverlening voldoet goed aan het gevraagde, sluit goed aan bij de behoeften, wensen en (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever en geeft blijk van goed inzicht in de situatie van de opdrachtgever.	4/5
Voldoende	De dienstverlening voldoet aan het gevraagde en sluit net aan bij behoeften, wensen en (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever.	3/5
Matig	De dienstverlening voldoet slechts gedeeltelijk aan het gevraagde en/ of sluit slechts deels aan bij behoeften, wensen en/ of (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever.	2/5
Slecht	De dienstverlening voldoet nauwelijks of niet aan het gevraagde en/ of sluit niet of nauwelijks aan bij behoeften, wensen en/ of (specifieke) doelstelling(en) van de opdrachtgever.	1/5