

<b>KPI's contractonderhoud gemeente Gouda</b>		<b>Bijlage A4</b>	
Contractnummer Gemeente Gouda:		periode	
		Januari - december 2026	
Omschrijving van de dienstverlening			
1 tot 1,99 = onvoldoende, dienstverlening moet beter		Preventief planmatig en correctief onderhoud ( obv. NEN2767)	
2 tot 2,49 = voldoende, maar heeft verbetering			
2,50 tot 3 = goed, dienstverlening conform contract			

KPI RESULTAAT	Wegingsfactor	Gemiddelde score	Gewogen gemiddelde	Gewogen score	Gewogen score 2026			
1 Levering en kwaliteit van het product/de dienstverlening	0,70	0,00	0,00	0,00	gewogen scores		0,00	
2 Financiën	0,05	0,00	0,00		Resultaat FY26 Q1	0,00		
3 Rapportage	0,10	0,00	0,00		Resultaat FY26 Q2	0,00		
4 Innovaties en kwaliteitsverbetering, duurzaamheid en energietransitie	0,10	0,00	0,00		Resultaat FY26 Q3	0,00		
5 Communicatie	0,05	0,00	0,00		Resultaat FY26 Q4	0,00		
<b>1 Levering en kwaliteit van het product/ de dienstverlening</b>								
	Norm	Wijze	Bandbreedte Afwijking	Opmerkingen/toelichting	subwegings-factor	Beoordeling door Gemeente Gouda	totaal resultaat	Toelichting Gemeente Gouda
1.1 Bedrijfszekerheid installaties	Minimaal 98%	Schriftelijk	< 75% = 1 75,0 - 98% = 2 > 98% = 3	Comform SLA, aantonen in rapportage	0,25		0,00	
1.2 Responstijd storingen	Minimaal 95%	Schriftelijk	< 75% = 1 75,0 - 95% = 2 > 95% = 3	Comform SLA, aantonen in rapportage	0,20		0,00	
1.3 Streef reparatietijd storingen	Minimaal 95%	Schriftelijk	< 75% = 1 75,0 - 95% = 2 > 95% = 3	Comform SLA, aantonen in rapportage	0,20		0,00	
1.4 Voldoen aan wet- en regelgeving*	100%	Schriftelijk	Niet voldaan = 1 Voldaan = 3	Aantonen in rapportage dat voldaan wordt aan op dat moment geldende wettelijke verplichtingen als: keuringen, metingen, onderhoud.	0,25		0,00	
1.5 Beheer op afstand van de installaties via GBS	90%	Schriftelijk	< 75% = 1 75,0 - 90% = 2 > 90% = 3	Comform SLA, aantonen in rapportage	0,10		0,00	
<b>Gemiddelde levering/kwaliteit:</b>					<b>1,00</b>		<b>0,00</b>	
<b>2 Financiën</b>								
	Norm	Wijze	Bandbreedte Afwijking	Opmerkingen/toelichting	subwegings-factor	Beoordeling door Gemeente Gouda	totaal resultaat	Toelichting Gemeente Gouda
2.1 Facturatie proces correctief onderhoud	Juistheid, tijdigheid en compleetheid factuur.	schriftelijk	Niet voldaan = 1 Voldaan = 3	15e van de maand	1,00		0,00	
<b>Gemiddelde financiën:</b>					<b>1,00</b>		<b>0,00</b>	
<b>3 Rapportage</b>								
	Norm	Wijze	Bandbreedte Afwijking	Opmerkingen/toelichting	subwegings-factor	Beoordeling door Gemeente Gouda	totaal resultaat	Toelichting Gemeente Gouda
3.1 Rapportage storingsoverzicht	1x per mnd	digitaal	niet ontvangen = 1 te laat ontvangen = 2 ontvangen = 3	Aanleveren donderdag voor operationeel overleg	0,50		0,00	
3.2 MJOP (bijgesteld)	1x per jaar in Q3 (augustus)	digitaal	niet ontvangen = 1 te laat ontvangen = 2 ontvangen = 3	Aantonen in rapportage	0,50		0,00	
<b>Gemiddelde rapportage:</b>					<b>1,00</b>		<b>0,00</b>	
<b>4 Innovaties en kwaliteitsverbetering, duurzaamheid en energietransitie</b>								
	Norm	Wijze	Bandbreedte Afwijking	Opmerkingen/toelichting	subwegings-factor	Beoordeling door Gemeente Gouda	totaal resultaat	Toelichting Gemeente Gouda
4.1 Innovatievoorstel voor komende contractperiode. Fase 1 "laaghangend fruit", terugverdientijd maximaal 5 jaren. Fase 2 energiezuinigheid te vervangen installaties. Fase 3 energietransitie.	2x per jaar	schriftelijk	niet ontvangen = 1 1x ontvangen = 2 2x ontvangen = 3	Aandragen van tenminste één voorstel voor innovatie en/of kostenverlaging op het gebied van B&O danwel Facilitaire processen voor Gemeente Gouda	0,50		0	

Feitelijk gaat het erom dat je de downtijd moet kunnen meten. Van een aantal installaties zal ongetwijfeld het aantal draaiuren per jaar te bepalen zijn; uur per dag x het aantal dagen = XXXX per jaar.

Definitie responstijd: Gemeten vanaf het moment van melding van de storing bij de meldkamer van de opdrachtnemer tot het moment van telefonische afstemming over de storing door de aannemer of aankomst (aanmelding) van de aannemer op locatie.

Definitie streef reparatietijd: Gemeten na aanvang reparatie

Conform opgave uit managementrapportage

