



Rijksinkoop samenwerking  
Ministerie van Binnenlandse Zaken en  
Koninkrijksrelaties

## Bijlage KPI

Rijksinkoop samenwerking

### **Bezoekadres**

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

## **Bijlage J**

### **Behorend bij**

### **Plaagdiermanagement**

### **Perceel 1-5 – Diensten Deelnemer RSO**

### **Europese openbare aanbesteding**

### **voor het**

### **Categoriemanagement Schoonmaak Rijk**

Datum	22 december 2025
Kenmerk	201800303.044

Tijdspad	18 mei 2026 tot en met 30 mei 2030
In het strategisch overleg dat 1x per jaar plaatsvindt zal de realisatie van de verschillende KPI's vastgesteld worden.	

## Wat wordt gemeten?

De prestaties worden gemeten op onderstaande KPI's. Je dient voor alle KPI's aan de gestelde norm te voldoen.

KPI 1: Leverbetrouwbaarheid		
<i>Uitvoering dienstverlening</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Norm: 95%. Opdrachtnemer voldoet aan de norm indien hij minimaal 95% van de uit te voeren werkzaamheden (planmatige en niet planmatige werkzaamheden) correct heeft uitgevoerd.</li> <li>Opdrachtnemer dient dit inzichtelijk te maken in de managementrapportage en dashboard.</li> </ul>		
Prestatienorm		
	<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
	100%-95%	Voldoende
	<95%	Onvoldoende
Norm KPI		
De geldende norm is 95%. Dit betekent dat van 95% van de werkzaamheden conform een vooraf ingediende planning uitgevoerd moeten worden.		
<p><b>Voorbeeld</b> telwijze voor de berekening (Onderstaand een voorbeeld voor de wijze van de berekening. Het gehanteerde percentage van 5% zal toegepast gaan worden met de verwachte afname per perceel zoals dit in de definitieve planning is opgenomen.):</p>		
Prijs-component	Beschrijving prijscomponent, inclusief materiaalkosten en reistijd.	Verwachte afname op jaarbasis (B)
1.a	Monitoring knaagdieren, kruipende en vliegende insecten	41
1.b	Monitoring knaagdieren, kruipende en vliegende insecten	20
1.c	Monitoring knaagdieren, kruipende en vliegende insecten	5
2.a	Bestrijding van knaagdieren	40
2.b	Bestrijding van ratten	12
2.c	Bestrijding van kruipende plaagdieren	40
2.d	Bestrijding van vliegende plaagdieren	25
Prijs-component	Werkzaamheden	Verwachte afname op jaarbasis (B)
3.b	Onderhoud Vliegenlampen (zie PvE)	245
	Maximaal aantal bezoeken	428
	Geaccepteerde foutmarge	5%
	Geaccepteerd aantal afwijkingen per kalenderjaar.	21

- (1) Onder correct verstaan we;
- Op de afgesproken tijd;
  - Op de afgesproken locatie;
  - Op de afgesproken uitvoeringsdag;
  - In het bezit van een actuele VOG of vereist toegangsdocument (waaronder een goedgekeurde aanmelding);
  - Als voldaan is aan alle eisen zoals opgenomen in het PvE.

Per bezoek kan niet voldaan zijn aan één of meerdere van bovenstaande punten, maar tellen als 1 afwijking in het totaal.

<b>Meetfrequentie:</b>	Elk kwartaal
<b>Meetmethode:</b>	Conform managementrapportage
<b>Gerealiseerde prestatie</b>	
<i>Percentage</i>	%
<b>Wordt gemeten door</b>	Opdrachtnemer Opdrachtgever (en mogelijk externe onafhankelijke)

## KPI 2: Realisatie van het percentage social return 2.0

Deze KPI richt zich op het percentage social return 2.0:  
Je rapporteert het behaalde percentage ten opzichte van de gerealiseerde omzet en de wijze waarop je dat hebt gerealiseerd.

<b>Prestatienorm</b>	
<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
2026-2027: 5%	Voldoende
<5%	Onvoldoende
<b>Norm KPI</b>	
Conform uw inschrijving maar minimaal 5% per jaar	
<b>Meetfrequentie:</b>	Elk kwartaal
<b>Meetmethode:</b>	[afhankelijk van uw inschrijving]
<b>Gerealiseerde prestatie</b>	
<i>Percentage</i>	%
<b>Wordt gemeten door</b>	Opdrachtnemer Opdrachtgever

### KPI 3: Klimaat

Deze KPI richt zich op de reductie van CO2 uitstoot behorend bij de vervoersbewegingen. Je rapporteert het behaalde percentage en de wijze waarop je dat hebt gerealiseerd. De KPI zal verder worden ingevuld aan de hand van de inschrijving van de winnende leverancier.

#### Prestatienorm

<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
	Voldoende
	Onvoldoende

#### Norm KPI

Conform uw inschrijving

Meetfrequentie: Elk kwartaal

Meetmethode: [afhankelijk van uw inschrijving]

#### Gerealiseerde prestatie

<u>Percentage</u>	%
<u>Wordt gemeten door</u>	Opdrachtnemer Opdrachtgever

### KPI 4: Dynamische KPI (optioneel)

Deze KPI richt zich op een nadere te bepalen KPI die voortvloeit uit;

- Een toezegging, belofte en of voorstel uit de beantwoording van de kwalitatieve criteria;
- Een onderdeel vanuit het Beschrijvend Document
- Een onderdeel vanuit het Programma van Eisen
- Een onderdeel vanuit andere bij de aanbesteding opgenomen documenten

#### Prestatienorm

<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
Nader te bepalen	voldoende
Nader te bepalen	onvoldoende

#### Norm KPI

<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Nader te bepalen
<u>Meetmethode:</u>	Nader te bepalen
<u>Wordt gemeten door</u>	Nader te bepalen

## Consequenties bij het niet behalen van de norm

Je moet overal een voldoende scoren.  
Indien een onvoldoende wordt gescoord dan dient je binnen een nader te bepalen en afzienbare termijn een verbetervoorstel in.

### Escalatie

<i>Stap 1</i>	Als individuele KPI scores onverhoopt onvoldoende blijken te zijn zal Opdrachtnemer binnen een termijn van 10 werkdagen een plan van aanpak aanleveren. In dit SMART opgestelde plan van aanpak wordt aangegeven wie welke acties binnen welke termijn onderneemt. Daarnaast wordt aangegeven wie deze acties onderneemt en binnen welk termijn dit leidt tot resultaatsverbetering waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau wordt behaald. Uitgangspunt bij dit Plan van Aanpak is dat de knelpunten binnen afzienbare termijn zijn afgehandeld. De definitie van afzienbare termijn is afhankelijk van de zwaarte van de afwijking, gemiddeld wordt een termijn van 15 werkdagen aangehouden. Dit plan van aanpak zal besproken worden in een ingelast strategisch overleg. Na schriftelijke goedkeuring dient uitvoering gegeven worden aan het plan van aanpak.
<i>Stap 2</i>	Tevens dienen de knelpunten vanwege mogelijk herhaling in de toekomst worden geborgd. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer de verbeteracties uitvoeren. Van ieder overleg wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt waarin de afspraken SMART worden vastgelegd. De verslagen worden tevens digitaal verzonden naar Categoriemanagement Schoonmaak Rijk.
<i>Stap 3</i>	Indien na de gestelde termijn de dienstverlening naar de mening van Opdrachtgever onvoldoende blijft, vindt er wederom een ingelast strategisch overleg plaats. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Opdrachtnemer in gebreke te stellen. De procedure ten aanzien van een ingebrekestelling en het vaststellen van een wanprestatie worden nader beschreven in de ARVODI-2025.