



KPI Overzicht

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage K

Schoonmaakonderhoud Defensie regio Zuid

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Categoriemanagement Schoonmaak Rijk

Datum	4 februari 2026
Kenmerk	201800303.049
Versie	1.0

Tijdspad	1 september tot 1 september
In het strategisch overleg zal de realisatie van de verschillende KPI's vastgesteld worden.	

Wat wordt gemeten?

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

KPI 1: Technische kwaliteit	
Deze KPI gaat over de technische kwaliteit van het schoonmaakonderhoud conform VSR-KM.	
Dit betekent dat tenminste 85% van externe kwaliteitsmetingen voldoende moeten zijn.	
Prestatienorm	
<i>percentage</i>	<i>Resultaat</i>
100%-85,0%	Voldoende
84,9%-0%	Onvoldoende
Norm KPI	
De geldende norm is 85,0%. Concreet betekent dit dat 85,0% van de externe kwaliteitsmetingen voldoende is.	
<u>Meetfrequentie:</u>	Per kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Conform managementrapportage
Gerealiseerde prestatie	
<u>Percentage</u>	<u>Resultaat</u>
<u>Wordt gemeten door</u>	Opdrachtnemer Opdrachtgever (en mogelijk externe onafhankelijke)

KPI 2: Realisatie van het percentage social return	
Deze KPI richt zicht op het percentage social return, conform de bijbehorende Eis in Bijlage C. U rapporteert het percentage social return dat u realiseert.	
Prestatienorm	
<i>percentage</i>	<i>Resultaat</i>
5,01 %	Voldoende
< 5,0 %	Onvoldoende
Norm KPI	
(Afhankelijk van plan van aanpak)	
<u>Meetfrequentie:</u>	Per kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Wizzr
Gerealiseerde prestatie	
<u>Percentage</u>	<u>Resultaat</u>
<u>Wordt gemeten door</u>	Opdrachtnemer Opdrachtgever

KPI 3: Duurzame inzetbaarheid van eigen medewerkers	
Aan de hand van uw Inschrijving bij Subgunningscriterium 4 en de door u jaarlijks uit te voeren werkdrukmeting en medewerkerstevredenheidsonderzoek toont u jaarlijks een positieve ontwikkeling op de duurzame inzetbaarheid van uw medewerkers.	
Prestatienorm	
<i>percentage</i>	<i>Resultaat</i>
0%	Voldoende
> 0%	Onvoldoende

Norm KPI	
<u>Meetfrequentie:</u>	Per kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	[afhankelijk van uw inschrijving]
Gerealiseerde prestatie	
<u>Percentage</u>	<u>Resultaat</u>
<u>Wordt gemeten door</u>	Nader te bepalen

KPI 4: Realisatie Klimaatneutrale dienstverlening	
Hierbij wordt uw uitwerking van subgunningscriterium 3 verwerkt in deze KPI. Dit vindt plaats tijdens de implementatie.	
Prestatienorm	
<i>percentage</i>	<i>Resultaat</i>
0%	Voldoende
> 0%	Onvoldoende
Norm KPI	
Afhankelijk van uw inschrijving.	
Bijvoorbeeld: Conform Inschrijving is de geldende norm X%. Concreet betekent dit dat de directe uitstoot van de vervoersbewegingen binnen deze overeenkomst X% zijn.	
<u>Meetfrequentie:</u>	Per kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	[afhankelijk van uw inschrijving]
Gerealiseerde prestatie	
<u>Percentage</u>	<u>Resultaat</u>
<u>Wordt gemeten door</u>	Nader te bepalen

KPI 5: Dynamische KPI	
Na gunning kan de Opdrachtgever op basis van de Inschrijving van de dienstverlener maximaal één extra KPI benoemen.	
De keuze van deze KPI is ter beoordeling aan de Opdrachtgever en kan jaarlijks bijgesteld of aangepast worden.	
De KPI's voor het eerste contractjaar zal worden vastgesteld gedurende de implementatieperiode.	
Indien er sprake is van het bijstellen of aanpassen zal dit tijdens het jaarlijks gevoerde strategisch overleg kenbaar worden gemaakt.	
Prestatienorm	
<i>percentage</i>	<i>Resultaat</i>
Norm KPI	
<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Jaarlijks
<u>Meetmethode:</u>	Nader te bepalen
<u>Wordt gemeten door</u>	Nader te bepalen

Consequenties bij het niet behalen van de norm

U moet overal een voldoende scoren.

Indien u een onvoldoende scoort dan dient u binnen een nader te bepalen en afzienbare termijn een verbetervoorstel in.

Escalatie

<i>Stap 1</i>	• Het verbetervoorstel is SMART inclusief de acties die u gaat uitvoeren. • U geeft aan wie deze acties onderneemt en binnen welk termijn dit leidt tot resultaatsverbetering waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau wordt behaald. • U geeft ook aan hoe dit in de toekomst vermijdt. • Het verbetervoorstel wordt besproken in een extra ingelast strategisch overleg. • Het verbetervoorstel dient goedgekeurd te worden door Opdrachtgever.
<i>Stap 2</i>	Indien het niet goedgekeurd wordt dan levert Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een aangepast voorstel.
<i>Stap 3</i>	Indien het verbetervoorstel niet goedgekeurd wordt, of binnen de gestelde termijn tot verbetering leidt dan gaat Opdrachtgever over tot in gebreke stelling.