



## Protocol beoordeling KPI

### Rijksinkoop samenwerking

#### Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

## Bijlage - Protocol beoordeling KPI

### Specialistisch vloeronderhoud

Europese aanbesteding  
Openbare procedure

voor de

### Categorie Schoonmaak

<b>Datum</b>	16 maart 2026
<b>Kenmerk</b>	201865005.001.009
<b>Versie</b>	1.1

Tijdspad	1 september 2026 tot 1 september 2027
In het strategisch overleg dat 1x per jaar plaatsvindt 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: Kwaliteit Dienstverlening	
<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 zonder afkeur heeft opgeleverd.</li> <li>Opdrachtnemer dient dit inzichtelijk te maken in de managementrapportage, aan de hand van het opleverrapport</li> </ul>	
Prestatienorm	
<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
100%-95,0%	Voldoende
<95,0%	Onvoldoende
Norm KPI	
Deze KPI heeft als doel het waarborgen van de kwaliteit van specialistisch vloeronderhoud voor de opdrachtgevers van de Rijksschoonmaakorganisatie.	
Een score van minimaal 95% goedkeur van alle uitgevoerde werkzaamheden geldt als norm om te kunnen spreken van een structureel goed kwaliteitsniveau.	
<u>Meetfrequentie:</u>	Elk kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Conform opleverprotocol
Gerealiseerde prestatie	
<i>Percentage</i>	95%
<u>Wordt gemeten door</u>	Opdrachtgever

KPI 2: Realisatie van het percentage social return 2.0	
Deze KPI richt zich op het percentage social return 2.0: U rapporteert het behaalde percentage en de wijze waarop u dat heeft gerealiseerd.	
Prestatienorm	
<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
: 5,0%	Voldoende
<5,0%	Onvoldoende
Norm KPI	
Conform uw inschrijving maar minimaal 5% per jaar	
<u>Meetfrequentie:</u>	Elk kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Wizzr
Gerealiseerde prestatie	
<i>Percentage</i>	%
<u>Wordt gemeten door</u>	Opdrachtgever

### KPI 3: Klimaatneutrale dienstverlening

#### Vervoersbewegingen

- Deze KPI richt zich op klimaatneutrale dienstverlening, **gerelateerd** aan **mobiliteit binnen deze Overeenkomst**.
- Norm: een vast percentage reductie CO<sub>2</sub> uitstoot t.o.v. het voorgaande kalenderjaar op **mobiliteit**.

#### 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 reductie op de uitstoot van **de vervoersbewegingen** binnen deze overeenkomst X% is per contractjaar.

<u>Meetfrequentie:</u>	Per kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	[afhankelijk van uw inschrijving]

#### Gerealiseerde prestatie

<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
<u>Wordt gemeten door</u>	Nader te bepalen

### KPI 4: Dynamische KPI

Na gunning kan de Opdrachtgever op basis van de Inschrijving van de dienstverlener en/of programma van Eisen maximaal twee extra KPI's benoemen.

Het initiatief voor het inzetten van een Dynamische KPI en de invulling ervan (wat gaat er gemeten worden) ligt bij opdrachtgever. Opdrachtgever bepaalt over welke periode de KPI gemeten wordt.

#### 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 score dan dient u binnen een nader te bepalen en afzienbare termijn een verbetervoorstel in.

### Escalatie

<p><i>Stap 1</i></p>	<p>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 worden ondernomen. 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.</p>
<p><i>Stap 2</i></p>	<p>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.</p>
<p><i>Stap 3</i></p>	<p>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.</p>