

## KPI's Levering, onderhoud en inspectie van sportmaterialen

<b>Leverancier</b>	
<b>Overeenkomst</b>	Raamovereenkomst
<b>Looptijd</b>	2 jaar (max. 6 jaar)
<b>Verlenging</b>	2 jaar + 2 jaar
<b>Dienst</b>	Levering, onderhoud en inspectie van sportmaterialen
<b>Contractmanager</b>	Katia Sayapina

### 1. Kritieke prestatie indicatoren

#### 1.1 Tijdige uitvoering van inspecties

**Doel:** Zorgen dat alle locaties veilig, volgens norm en binnen planning worden geïnspecteerd.

**Norm & prestatie:**

- Indicatieve planning wordt uiterlijk 1 december voorafgaand aan het inspectiejaar verstrekt; uitvoering verloopt conform planning — 100%.
- 95% van de geplande inspecties wordt uitgevoerd binnen de periode januari – maart.

**Meetmethode:** Overzicht van indicatieve planning versus daadwerkelijke uitvoeringsdata.

**Consequentie:** Bijsturing van werkwijze of corrigerende maatregel, zoals het binnen twee weken inhalen van de betreffende werkzaamheden.

#### 1.2 Uitvoering en doorlooptijd van de reparaties

**Doel:** Zorgen dat kleine gebreken direct worden hersteld en dat vervolgoopdrachten (reparaties > € 500) zonder vertraging kunnen worden verstrekt.

**Norm & prestatie:**

- ≥ 95% van de kleine reparaties (≤ € 500) wordt direct tijdens de inspectie uitgevoerd.
- ≥ 95% van de offertes voor grote reparaties/vervangingen (> € 500) die voortkomen uit de inspectie wordt binnen 10 werkdagen aangeleverd.

**Meetmethode:** Overzicht inspectieresultaten versus uitgevoerde reparaties en datum ontvangst offerte en datum uitvoering.

Consequentie: Bijsturing van werkwijze of corrigerende maatregel, zoals het binnen twee weken inhalen van de betreffende werkzaamheden.

### 1.3 Leverbetrouwbaarheid materiaal

Doel: Tijdige en correct levering en montage van bestelde sportmaterialen

Prestatie & Norm:

- $\geq 85\%$  van leveringen binnen 20 werkdagen na bestelling uitgevoerd
- Montage vindt direct of uiterlijk binnen 5 werkdagen na levering plaats ( $\geq 95\%$ ).
- $\geq 95\%$  van alle leveringen is foutloos (geen beschadigingen, ontbrekende onderdelen of herlevering)

Meetmethode: Overzicht van orderbevestiging versus opleverdocument, inclusief foutanalyse.

Consequentie: Bijsturing van werkwijze of correctieve actie vereist.

### 1.4 Rapportages (dashboard)

Doel: Zorgen dat De Haagse Scholen volledige en altijd actuele inzage in status, materialen, kosten en planning heeft.

Norm & Prestatie:

- 100% van de inspectierapporten wordt binnen 2 werkdagen per locatie digitaal aangeleverd (of geüpload in een online omgeving).
- Het dashboard/online omgeving bevat altijd actuele informatie en voldoet aan alle eisen (planning, assetmanagement, inspectierapporten, status opdrachten, rapportages, facturen, offertes, verslagen etc.) (*Minimale eisen volgens PvE; details worden na gunning afgestemd*)
- De managementrapportage wordt tijdig en volledig aangeleverd (*Minimale eisen volgens PvE; details worden na gunning afgestemd*)

Meetmethode: De opdrachtgever voert steekproefsgewijs een checklistcontrole uit om de volledigheid en actualiteit van de aangeleverde data te beoordelen.

Consequentie: Bijsturing van werkwijze of corrigerende maatregel, zoals het herstellen of aanvullen van ontbrekende data/documenten.

### 1.5 Communicaties structuur

Doel: Zekerstellen dat DHS optimaal wordt ondersteund en geadviseerd

Norm & prestatie

- Responstijden meldingen:

- Normale prioriteit: binnen 5 werkdagen ( $\geq 95\%$ ).
- Calamiteit: binnen 1 werkdag ( $\geq 98\%$ )
- Voor bezoeken/leveringen aan schoollocaties wordt minimaal 5 dagen vooraf een afspraak ingepland, en de school ontvangt uiterlijk 2 dagen vooraf een herinnering (levering / inspectie / reparatie) — 100%.
- Twee keer per jaar vindt overleg plaats:
  - 1x operationeel / tactisch overleg (bij slechte dienstverlening sluit contractmanager aan)
  - 1x tactisch overleg met contractmanager voor beoordeling KPI's

Meetmethode: Overzicht van servicemeldingen inclusief responstijden + DHS beoordeelt of de overleggen tijdig zijn ingepland en hebben plaatsgevonden. *(de wijze van monitoring van inplannen van afspraken en herinnering worden na gunning vastgesteld)*

Consequentie: Bijsturing en corrigerende maatregelen, zoals het inplannen van nieuwe gesprekken en monitoring aanmelding bij scholen

## 1.6 Administratieve juistheid & facturatiekwaliteit

Doel: Correcties, fouten en vertragingen in het facturatie- en administratieve proces minimaliseren.

Norm & Prestatie:

- 90 % van de facturen volledig, juist en tijdig aangeleverd (incl. werkbonden, referentienummer volgens: BRIN/Initialen/Kostendrager/Bekostigingscode, opdrachtbrief)
- (Kortings)percentages, eenheidstarieven of uurtarieven worden correct toegepast conform tarievenblad of geaccordeerde offerte.
- Indexatie prijzen tijdig en conform de afspraken.

Meetmethode: Factuurcontrole door contracteigenaar (opdrachtgever).

Consequentie: Bijsturing van werkwijze of correctieve actie vereist.

## 2. KPI Meting

De KPI-meting vindt twee x per jaar plaats. De beoordeling gebeurt deels op basis van monitoring door de opdrachtgever en deels op basis van rapportages van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer stelt ieder halfjaar kosteloos een managementrapportage op en levert aanvullende overzichten aan die noodzakelijk zijn om de KPI's te monitoren. Op basis van deze gegevens voert de opdrachtgever een eigen beoordeling uit om vast te stellen of aan de prestatienormen is voldaan. De opdrachtnemer kan deze beoordeling eveneens intern uitvoeren ter voorbereiding op het evaluatiegesprek.

De beoordeling vindt één keer per jaar plaats. Tijdens het jaarlijkse overleg worden de resultaten uitgebreid besproken. Bij het behalen van onvoldoendes sluit de contractmanager aan bij het operationeel/tactische halfjaarlijkse overleg.

### Niet behalen KPI

Wanneer een KPI niet wordt behaald, worden corrigerende acties vastgesteld. De specifieke consequenties zijn per KPI opgenomen.

Bij herhaalde afwijkingen aan de zijde van de opdrachtnemer kan een maatregel worden opgelegd en dient de opdrachtnemer een verbeterplan op te stellen.

Indien het verbeterplan niet leidt tot verbeteringen en aangepaste dienstverlening, kan de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen, wat uiteindelijk kan leiden tot beëindiging van de samenwerking.