



## Vastgoed en Facilitair

### Bijlage 5 Kritieke Prestatie Indicatoren overzicht

Onderdeel van deze overeenkomst vormen de Kritieke Prestatie Indicatoren (hierna: *KPI's*). De *KPI's* dienen als instrument om de inspanningsverplichtingen van de dienstverlener zo objectief mogelijk te meten. Iedere *KPI* bestaat uit één of meerdere onderliggende prestatie-eisen, zoals beschreven in de uitnodiging tot inschrijving. De *KPI's* zijn kwantitatief van aard en worden gemeten, dan wel vormen een doelstelling die gedurende de contractperiode gerealiseerd dient te worden.

Jaarlijks stellen Hogeschool Rotterdam en dienstverlener in gezamenlijk overleg de geldende *KPI's* voor het betreffende contractjaar vast.

*Na gunning wordt de inhoud van dit document als bijlage van de overeenkomst tijdens de implementatieperiode definitief vastgesteld tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.*

### Beoordeling

Hogeschool Rotterdam beoordeelt de uitvoering van de dienstverlening tijdens het periodiek overleg, zoals is vastgelegd in de Communicatiematrix die als bijlage aan de overeenkomst is toegevoegd. De *KPI's* worden beoordeeld op basis van de inhoud van de managementrapportages die per kwartaal worden aangeleverd. Op grond van de periodieke beoordeling van de *KPI's* kan onder meer tot de volgende maatregelen worden besloten:

- Uitvoering van extra inspanningsverplichtingen.
- Voorstellen tot contractaanpassingen.
- Aanpassing frequentie periodieke overleggen.

### Normen en meetfrequenties

Voor de vastgestelde *KPI's* gelden de volgende bepalingen in het geval van een score onder de norm:

1. **Indiening eerste verbeterplan**  
Binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm dient de opdrachtnemer een verbeterplan in, waarin wordt toegelicht hoe alsnog aan de norm zal worden voldaan. Dit plan wordt opgesteld conform het format zoals opgenomen in bijlage 15.
2. **Ingebrekestelling bij aanhoudende tekortkoming**  
Indien drie (3) maanden na de eerste vaststelling nog steeds sprake is van een onvoldoende score op een *KPI*, wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. De opdrachtnemer wordt in dat geval formeel in gebreke gesteld.
3. **Indiening tweede verbeterplan**  
Binnen één (1) maand na ingebrekestelling dient de opdrachtnemer een tweede verbeterplan in, gericht op het alsnog behalen van de gestelde *KPI*-normen.
4. **Verzuim en ontbinding**  
Indien drie (3) maanden na ingebrekestelling nog steeds sprake is van een onvoldoende score, wordt dit beschouwd als een toerekenbare tekortkoming waarbij de opdrachtnemer in verzuim is. Hogeschool Rotterdam behoudt zich het recht voor om de overeenkomst in dat geval te ontbinden.

Hogeschool Rotterdam kan besluiten om over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst wanneer dienstverlener in verzuim is.

### Uitwerking Kritieke Prestatie Indicatoren

In bijlage 4 KPI Dashboard worden de KPI's beschreven. Indien Hogeschool Rotterdam de gemaakte afspraken niet nakomt, waardoor het behalen van een of meerdere KPI's niet haalbaar is voor opdrachtnemer, dient opdrachtnemer dit direct kenbaar te maken in een overleg of per mail aan de Contractmanager van Hogeschool Rotterdam. Dienstverlener dient beargumenteerd aan te geven dat niet meer aan een gestelde KPI kan worden voldaan en wat nodig is om dit te herstellen.

De KPI's sluiten aan op de vastgestelde kwaliteitsonderwerpen namelijk:

1. Organisatie en dienstverlening
2. Kwaliteitsborging
3. Duurzaamheid
4. Innovatie
5. Communicatie en samenwerking
6. Social Return & inclusie
7. Contractmanagement
8. Flexibiliteit vastgoedportefeuille