

Bijlage A – Prestatie-indicatoren Receptiedienstverlening

1. Algemeen

- 1.1. Deze bijlage maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.
- 1.2. De KPI's worden per kalenderkwartaal gemeten, tenzij anders vermeld.
- 1.3. Rapportage vindt plaats per kwartaal, uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na afloop van het kwartaal.
- 1.4. Indien een KPI niet wordt behaald, is Oprachtnemer verplicht binnen vijf (5) werkdagen een schriftelijk verbeterplan aan te leveren.
- 1.5. Opdrachtgever kan bij het niet behalen van KPI's een boete toepassen of (gedeeltelijke) inhouding van betaling, conform de overeenkomst.

2. Definities

- 2.1. Onder "openingstijden" wordt verstaan: de overeengekomen bemenste uren inclusief open- en sluitronde.
- 2.2. Onder "uitval" wordt verstaan: ongeplande afwezigheid van ingezette medewerker tijdens overeengekomen inzet.
- 2.3. Geplande vakantie of vooraf afgestemde afwezigheid geldt niet als uitval, mits tijdig vervanging is geregeld.

3. KPI's

KPI 1 – Bezettingsgraad

Doel: Continuïteit receptiebemensing.

Norm: $\geq 99\%$ van de overeengekomen inzeturen volledig bemand per kalenderkwartaal.

Meetmethode: Vergelijking tussen overeengekomen inzeturen en gerealiseerde urenregistratie. Onder "volledig bemand" wordt verstaan: aanwezigheid van een medewerker die voldoet aan de in de Overeenkomst en het Programma van Eisen gestelde kwalificaties. Het percentage wordt berekend op basis van het totaal aantal overeengekomen inzeturen per kwartaal, afgerond op twee decimalen.

Frequentie: Per kwartaal.

KPI 2 – Tijdige vervanging bij uitval

Doel: Beperken van verstoring van de dienstverlening bij ongeplande uitval.

Norm: In $\geq 95,00\%$ van de gevallen van ongeplande uitval wordt vervanging gerealiseerd binnen vier (4) uur voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is.

Meetmethode:

De vervangingstermijn vangt aan op het moment dat Oprachtnemer kennisneemt van de uitval. Onder "vervanging" wordt verstaan: inzet van een medewerker die voldoet aan de in de Overeenkomst en het Programma van Eisen gestelde kwalificaties. De norm wordt berekend op basis van het totaal aantal gevallen van ongeplande uitval per kalenderkwartaal, afgerond op twee decimalen.

Frequentie: Per kwartaal.

Uitzondering: Uitval als gevolg van overmacht in de zin van artikel 6:75 BW wordt niet meegeteld bij de berekening, mits aantoonbaar.

KPI 3 – Klanttevredenheid

Doel: Kwaliteit van dienstverlening.

Norm: Gemiddelde score $\geq 7,5$ op jaarlijkse interne evaluatie.

Meetmethode: Schriftelijke of digitale enquête onder gebruikers.

Frequentie: Jaarlijks.

Bij score < 7,0: verplicht verbeterplan.

KPI 4 – Klachtenafhandeling

Doel: Tijdige en correcte behandeling van klachten.

Norm:

- 100% ontvangstbevestiging binnen 2 werkdagen;
- ≥ 95% inhoudelijke afhandeling binnen 10 werkdagen.

Meetmethode: Klachtenregistratie.

Frequentie: Per kwartaal.

KPI 5 – Training en certificering

Doel: Borging deskundigheid personeel.

Norm: 100% van ingezette medewerkers beschikt over geldige VOG en vereiste trainingen (o.a. agressie/de-escalatie).

Meetmethode: Jaarlijkse controle certificaten en VOG's.

Frequentie: Jaarlijks en op verzoek.

KPI 6 – Incidentmelding

Doel: Transparante en tijdige informatievoorziening.

Norm:

- ≥ 95% van incidenten gemeld binnen 24 uur;
- 100% volledige rapportage binnen 5 werkdagen.

Meetmethode: Incidentenlogboek.

Frequentie: Per kwartaal.

KPI 7 – Uitvoering open- en sluitronde

Doel: Borging van gebouwveiligheid en correcte afsluiting van het pand.

Norm: ≥ 99,50% van de overeengekomen open- en sluitrondes wordt uitgevoerd conform het vastgestelde protocol per kalenderkwartaal.

Meetmethode: Controle op basis van het digitale of fysieke logboek waarin uitvoering van open- en sluitrondes wordt geregistreerd.

Een ronde geldt als niet uitgevoerd indien:

- deze niet is geregistreerd, of
- aantoonbaar niet conform protocol is uitgevoerd.

De norm wordt berekend op basis van het totaal aantal overeengekomen open- en sluitrondes per kwartaal, afgerond op twee decimalen.

Frequentie: Per kwartaal.

Uitzondering: Afwijkingen als gevolg van aantoonbare instructie van Opdrachtgever of overmacht (art. 6:75 BW) worden niet meegeteld.

KPI 8 – Rapportageverplichting

Doel: Inzicht in prestaties en kosten.

Norm: 100% tijdige aanlevering kwartaalrapportage.

Meetmethode: Datum ontvangst rapportage.

Frequentie: Per kwartaal.

4. Escalatieprocedure

- 4.1. Indien een KPI in een kalenderkwartaal niet wordt behaald, stelt Opdrachtnemer binnen vijf (5) werkdagen na constatering een schriftelijk verbeterplan op met concrete maatregelen, planning en verantwoordelijken.
 - 4.2. Indien dezelfde KPI gedurende twee (2) opeenvolgende kwartalen niet wordt behaald, vindt een extra evaluatieoverleg plaats waarin aanvullende maatregelen worden vastgesteld.
 - 4.3. Indien Opdrachtnemer tekortschiet in de uitvoering van het verbeterplan of indien de tekortkoming voortduurt, kan Opdrachtgever Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen conform artikel 22 ARVODI 2025.
 - 4.4. Indien na ingebrekestelling en het verstrijken van een redelijke hersteltermijn geen herstel plaatsvindt, kan Opdrachtgever gebruikmaken van de contractuele rechtsmiddelen conform artikel 24 ARVODI 2025, waaronder (gedeeltelijke) ontbinding.
 - 4.5. Het niet behalen van een KPI kwalificeert niet automatisch als toerekenbare tekortkoming, maar kan, afhankelijk van aard, ernst en duur, daartoe aanleiding geven.
 - 4.6. De toepassing van deze KPI's geschiedt proportioneel en met inachtneming van de aard en omvang van de opdracht.
-

5. Wijziging KPI's

Partijen kunnen in onderling overleg KPI's aanpassen of aanvullen, mits:

- De aard van de opdracht niet wezenlijk wijzigt;
- Geen sprake is van een materiële wijziging in de zin van art. 2.163c Aanbestedingswet 2012.

Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd als addendum.

6. Financiële consequenties bij niet behalen KPI's

Indien een KPI niet wordt behaald in een kalenderkwartaal, is Opdrachtgever gerechtigd een inhouding toe te passen op de factuur van Opdrachtnemer.

De inhouding bedraagt:

- 2% van de maandfactuur per niet behaalde KPI;
- met een maximum van 10% van de totale factuurwaarde per kalenderkwartaal.

Indien dezelfde KPI gedurende twee (2) opeenvolgende kwartalen niet wordt behaald, kan Opdrachtgever de inhouding verhogen tot 5% van de factuurperiode per betreffende KPI.

De inhouding laat onverlet:

- het recht van Opdrachtgever op nakoming;
- het recht op schadevergoeding;
- en overige rechten voortvloeiend uit de Overeenkomst en de ARVODI 2025.

De toepassing van inhoudingen geschiedt proportioneel, rekening houdend met de aard en ernst van de tekortkoming.