

Bijlage 5 – Prestatiemonitor en KPI's

Deze bijlage is volledig afgestemd op de bepalingen uit het PvE .

1 Doel en Toepassingsgebied

- 1.1 Deze bijlage bevat het Prestatiemodel waarmee Opdrachtgever de prestaties van Opdrachtnemer meet, beoordeelt en bespreekt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst Bouwkundig Onderhoud. Het Prestatiemodel is van toepassing op alle verplichtingen zoals beschreven in Bijlage 2 Programma van Eisen.
- 1.2 Het doel van dit Prestatiemodel is:
 - borgen van de kwaliteit van werkzaamheden;
 - tijdig signaleren van afwijkingen;
 - continue verbeteren van samenwerking en uitvoering;
 - sturen op meetbare en objectieve indicatoren (KPI's).

2 Grondslag in het Programma van Eisen

- 2.1 Opdrachtgever hanteert een **prestatie­model** voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van de leveranciersprestaties.
- 2.2 De prestatie­metingen worden **per kwartaal** in het kwartaaloverleg besproken. Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever kan wijzigingen in KPI's voorstellen. Opdrachtgever stelt de gewijzigde KPI's vast.
- 2.3 Dit Prestatiemodel operationaliseert deze PvE verplichtingen.

3 Werking van het Prestatiemodel

3.1 Kernprincipes

Het prestatie­model is gebaseerd op:

- objectieve meting;
- transparante rapportage;
- bespreking in kwartaalgesprekken;
- continue verbetering;
- dynamische actualisatie van KPI's.

3.2 Cyclisch proces

Het prestatie­model werkt volgens een vaste cyclus:

Fase	Beschrijving
1. Meting	Opdrachtnemer verzamelt data en voert berekeningen uit volgens deze bijlage
2. Rapportage	Opdrachtnemer levert maand- en kwartaalrapportages aan
3. Beoordeling	Opdrachtgever beoordeelt prestaties en signaleert afwijkingen
4. Overleg	KPI-resultaten worden besproken in kwartaaloverleg
5. Verbetering	Indien nodig worden verbetermaatregelen afgesproken
6. Aanpassing	KPI's kunnen worden aangepast (dynamisch) zoals het PvE bepaalt

4 Rollen en Verantwoordelijkheden

- 4.1 Opdrachtgever
 - voert het prestatie-model;
 - beoordeelt KPI's;
 - stelt nieuwe of aangepaste KPI's definitief vast;
 - kan aanvullende maatregelen eisen bij slechte prestaties.
- 4.2 Opdrachtnemer
- 4.3 levert tijdige, juiste en volledige prestatie informatie aan;
 - werkt actief mee aan kwartaaloverleggen;
 - stelt verbetermaatregelen voor bij achterblijvende prestaties;
- 4.4 borgt dat onderaannemers voldoen aan alle KPI-verplichtingen

5 Rapportageverplichtingen

- 5.1 Opdrachtnemer verstrekt kwartaalrapportages met daarin ten minste:
- 5.2 KPI-resultaten (cijfermatig)
 - trendontwikkeling
 - analyse van afwijkingen
 - oorzaken
 - voorgestelde verbetermaatregelen
- 5.3 De rapportage sluit aan op overige rapportageverplichtingen zoals in het PvE vereist (bijvoorbeeld digitale werkbonden bij storingen).

6 KPI Structuur

Elke KPI bestaat uit de volgende vaste elementen:

1. Naam
2. Doel
3. Definitie
4. Normwaarde
5. Meetfrequentie
6. Gegevensbron
7. Gevolgen bij afwijking

7 Initiële KPISet (startset)

Deze KPI-set dient als uitgangspunt. Opdrachtgever mag deze set wijzigen of uitbreiden.

7.1 KPI: Reactietijd Correctief Onderhoud

Doel: Tijdige inzet bij storingen.

Definitie: Percentage meldingen waarbij de reactietijd voldoet aan PvE-vereisten.

Normwaarde: 95% binnen dezelfde werkdag (07:30–16:00 uur).

Meetfrequentie: Maandelijks.

Bron: Storingsregistratie, digitale werkbond (verplicht binnen 2 werkdagen).

Gevolgen: Bij onderprestatie verbeterplan verplicht.

7.2 KPI: Oplostijd Storingen

Doel: Minimaliseren van downtime en overlast.

Definitie: Tijd tussen melding en oplossing.

Normwaarde: 90% opgelost binnen 48 uur.

Meetfrequentie: Maandelijks.

Bron: Digitale storingsregistratie.

Gevolgen: Analyse van knelpunten + corrigerende maatregelen.

7.3 KPI: Tijdige Oplevering Planmatig Onderhoud

Doel: Nakomen van planning en afspraken.

Definitie: Percentage planmatige werkzaamheden uitgevoerd binnen afgesproken kalenderperioden.

Normwaarde: $\geq 95\%$.

Meetfrequentie: Kwartaal.

Bron: Jaarplanning en kwartaalplanning.

Gevolgen: Escalatie in kwartaaloverleg bij structurele afwijking.

7.4 KPI: Kwaliteit en Restpunten

Doel: Hoge kwaliteit van opleveringen.

Definitie: Percentage opdrachten met > 2 restpunten.

Normwaarde: < 5%.

Meetfrequentie: Per kwartaal.

Bron: Opleverrapportages, toezicht.

Gevolgen: Extra toezicht of aanvullende voorwaarden.

7.5 KPI: Tijdigheid Revisiedocumenten

Doel: Zorg voor correcte documentatie en archivering.

Definitie: Percentage revisiedossiers aangeleverd binnen 10 werkdagen.

Normwaarde: 100%.

Meetfrequentie: Per kwartaal.

Bron: Revisiedossierleveringen.

Gevolgen: Werk stopzetten tot documenten zijn aangeleverd.

7.6 KPI: Klantgerichtheid en Communicatie

Doel: Beperk overlast voor gebouwgebruikers (conform PvE-eisen).

Definitie: Kwalitatieve beoordeling over houding, communicatie en respect voor gebruikers.

Normwaarde: $\geq 7,5$ als gemiddelde score.

Meetfrequentie: Halfjaarlijks.

Bron: Gebruikersfeedback en steekproefgesprekken.

8 Procedure voor Wijziging van KPI's

8.1 In lijn met PvE-eis 1.6 kunnen KPI's dynamisch worden aangepast.

8.2 Procedure:

1. Beide partijen kunnen wijzigingsvoorstellen doen.
2. KPI-voorstellen worden besproken in kwartaaloverleg.
3. Opdrachtgever neemt besluit over vaststelling.
4. Nieuwe KPI's worden schriftelijk bevestigd.
5. Nieuwe KPI's gelden vanaf de datum van vaststelling.

9 Consequenties en Escalatie

9.1 Structurele niet-naleving (≥ 2 perioden achter elkaar) kan leiden tot:

- verplicht verbeterplan;
- intensivering toezicht;
- aanpassing van werkprocessen;
- weigering van optie jaren;
- beëindiging van de overeenkomst bij ernstige tekortkoming.

9.2 Elke escalatie vindt plaats in overeenstemming met de Raamovereenkomst.