



KONINKLIJKE NEDERLANDSE
AKADEMIE VAN WETENSCHAPPEN

Bijlage 14 – Prestatiemonitor KNAW | Trippenhuiscomplex

Door middel van het indienen van de offerte verklaart kandidaat zich akkoord met de prestatie-monitor en daaraan gekoppelde boetes. Genoemde bedragen zijn exclusief BTW. De onderstaande KPI's maken deel uit van de prestatie-monitor:

KPI 1	VSR
Meetinstrument	VSR-KMS systeem
Bron	Resultaten VSR-metingen
Controle KPI	4x per jaar
Norm	De Opdrachtgever laat de technische kwaliteit meten door middel van VSR-KMS metingen. Deze metingen worden 4x per jaar uitgevoerd. De Opdrachtgever is vrij om de metingen flexibel in te zetten wat wil zeggen dat er ook meer of minder dan 4 metingen per jaar worden uitgevoerd. Het resultaat van elke VSR meting dient voldoende te zijn in alle ruimtecategorieën.
Consequentie	<p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de kwaliteit binnen tien werkdagen na de rapportagedatum voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hermeting plaats in alle ruimtecategorieën. Indien het resultaat van deze hermeting in één of meerdere ruimtecategorieën wéér onvoldoende is bevonden, is opdrachtgever gerechtigd 10% in mindering te brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen na rapportagedatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een tweede hermeting plaats in alle ruimtecategorieën.</p> <p>Indien het resultaat van de tweede hermeting wéér onvoldoende is bevonden in een of meerdere ruimtecategorieën opdrachtgever gerechtigd 15% in mindering te brengen op de volgende maandfactuur van de betreffende locatie en blijft de boeteclausule onverminderd van kracht totdat de hermeting met een voldoende is beoordeeld. De opdrachtgever is gerechtigd om na een tweede onvoldoende hermeting, het contract voor de betreffende locatie zonder boete voor opdrachtgever, te ontbinden.</p> <p>* (genoemde percentages van hermetingen zijn niet cumulatief).</p>

KPI 2	Periodieke planning
Meetinstrument	VSR-KMS systeem
Bron	Resultaten VSR-metingen
Controle KPI	4x per jaar
Norm	De periodieke planning dient bij aanvang van elke VSR-meting aan de inspecteur te worden overhandigd. De periodieke planning is op jaarbasis verdeeld in weeknummers.
Consequentie	Bij onvolledigheid of ontbreken van de planning zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen tien werkdagen na de constatering van de VSR-inspecteur, de planning volledig/aanwezig is. De VSR-meting zal toch gewoon plaatsvinden. Indien bij de volgende meting of bij de eventuele hermeting wederom wordt geconstateerd dat er niet aan de norm is



KONINKLIJKE NEDERLANDSE
AKADEMIE VAN WETENSCHAPPEN

	voldaan, zal opdrachtnemer 10 gratis schoonmaakuren ter beschikking stellen. De procedure blijft onverminderd van kracht tot dat aan de norm is voldaan.
--	--

KPI 3	Processen en afspraken
Meetinstrument	Audit
Bron	Rapportage Audit
Controle KPI	1x per jaar
Norm	Het naleven van de contractafspraken wordt gecontroleerd door de uitvoering van de contractaudit. De afspraken uit het contract worden getoetst aan de hand van een checklist. De checklist wordt vooraf gedeeld met de opdrachtnemer. Door middel van de audit wordt er vastgesteld of de opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet. De audit wordt verdeeld in centrale en decentrale aspecten. De decentrale aspecten worden per gebouw gecontroleerd, de centrale aspecten hebben betrekking op eisen die gesteld zijn op contractniveau. De aspecten worden in mate van belangrijkheid verdeeld over 3 categorieën. Per categorie wordt aangeven hoeveel fouten er maximaal gemaakt mogen worden. Categorie A: Maximaal 0 aspecten fout Categorie B: Maximaal 3 aspecten fout Categorie C: Maximaal 5 aspecten fout
Consequentie	Bij een afgekeurde audit dienen dient de opdrachtnemer de fouten binnen 4 weken te herstellen. De opdrachtgever is gerechtigd om na een afgekeurde audit een heraudit te laten uitvoeren op kosten van de opdrachtnemer.

KPI 4	Belevingsonderzoek
Meetinstrument	Onderzoek
Bron	Belevingenquête
Controle KPI	2x per jaar
Norm	7,5
Consequentie	Bij het niet voldaan van het afgesproken cijfer, zal opdrachtnemer 10 gratis schoonmaakuren ter beschikking stellen.