



## KPI Overzicht

Rijksinkoop samenwerking

### Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2596 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

## Bijlage E3

### Behorend bij CATM 4S Defensie

### Perceel 3: Damesverbandcontainers en schoonloopmatten

Europese aanbesteding  
Openbare procedure

voor het

**ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid**

### Categoriemanagement Schoonmaak Rijk

Datum	29 mei 2026
Kenmerk	201800303.048
Versie	1.0
Status	Definitief

Tijdspad	1 maart 2027 tot en met 28 februari 2028.
In het strategisch overleg dat 1x per jaar plaatsvindt zal de realisatie van de verschillende KPI's vastgesteld worden.	

## Wat wordt gemeten?

De prestaties worden gemeten op onderstaande KPI's. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's aan de gestelde norm te voldoen.

De data die nodig is om te kunnen beoordelen of de Opdrachtnemer voldoet aan desbetreffende KPI komt van de Opdrachtgever/Deelnemer of een door het Rijk ingehuurd onafhankelijke derde. Alleen met deze handelswijze is een objectieve meting van een KPI geborgd.

De voortgang van de meeste KPI's wordt per kwartaal gemeten en tussentijds beoordeeld door de tactisch contractmanager De tactisch contractmanager is daarmee (mede-)verantwoordelijk voor het valideren van de resultaten van de KPI's. In voorkomend geval kan ervoor worden gekozen om de uitkomsten extern te laten valideren. Indien hiervoor gekozen wordt zal dit duidelijk en transparant beschreven moeten zijn, waarbij methode, kosten en betalende partij bekend moeten zijn en afgestemd zijn met alle betrokkenen.

KPI 1: Leverbetrouwbaarheid	
<i>Uitvoering leveringen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>Norm: 96%.</li> </ul> Opdrachtnemer voldoet aan de norm indien minimaal 96% van de wisselingen correct zijn uitgevoerd.	
Prestatienorm	
<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
100%-96%	Voldoende
<96%	Onvoldoende
Norm KPI	
(1) Onder correct verstaan we; <ul style="list-style-type: none"> <li>op de afgesproken leverdag;</li> <li>op de afgesproken tijd;</li> <li>op de afgesproken locatie;</li> <li>levering aantallen conform afspraak;</li> <li>als voldaan is aan alle eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen, Levering en dienstverlening.</li> </ul> Niet voldoen aan een of meerdere van bovenstaande punten per levering tellen als 1 afwijking in het totaal. *: onder deellevering verstaan we een element. Bijvoorbeeld 1 DVC of 1 schoonloopmat.	
<u>Meetfrequentie:</u>	Elk kwartaal
<u>Meetmethode:</u>	Conform managementrapportage
Gerealiseerde prestatie	
<i>Percentage</i>	%
<u>Wordt gemeten door</u>	Opdrachtgever (en mogelijk externe onafhankelijke). Toetsing zal plaatsvinden door het toetsen van de aangeleverde pakbonnen. De bewijslast ligt bij de Opdrachtnemer.

## KPI 2: Realisatie van het percentage social return 2.0

Deze KPI richt zich op het percentage social return 2.0:  
Opdrachtnemer rapporteert het behaalde percentage ten opzichte van de gerealiseerde omzet en de wijze waarop Opdrachtnemer dit heeft gerealiseerd.

### Prestatienorm

<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
≥5%	Voldoende
<5%	Onvoldoende

### Norm KPI

Conform uw inschrijving minimaal 5% per jaar

Meetfrequentie: Elk kwartaal

Meetmethode: Wizzr

### Gerealiseerde prestatie

<i>Percentage</i>	%
Wordt gemeten door	Opdrachtgever

## KPI 3: Klimaat

Hierbij wordt uw uitwerking van Subgunningscriterium 3 verwerkt in deze KPI. Dit vindt plaats tijdens de implementatieperiode.

### Prestatienorm

<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
[afhankelijk van uw inschrijving]	Voldoende
< [afhankelijk van uw inschrijving]	Onvoldoende

### Norm KPI

Conform uw inschrijving.

Bijvoorbeeld:

Conform inschrijving is geldende norm X%. Concreet betekent dit dat de directe uitstoot van de vervoersbewegingen binnen deze overeenkomst X% zijn.

Meetfrequentie: Elk kwartaal

Meetmethode: [afhankelijk van uw inschrijving]

### Gerealiseerde prestatie

<i>Percentage</i>	%
Wordt gemeten door	Opdrachtgever

## KPI 4: Dynamische KPI (optioneel)

Deze KPI richt zich op een nadere te bepalen KPI die voortvloeit uit;

- een toezegging, belofte en of voorstel uit de beantwoording van de kwalitatieve criteria;
- een onderdeel vanuit het Beschrijvend document
- een onderdeel vanuit het Programma van Eisen
- een onderdeel vanuit andere bij de aanbesteding opgenomen documenten

### Prestatienorm

<i>Percentage</i>	<i>Resultaat</i>
Nader te bepalen	voldoende
Nader te bepalen	onvoldoende

Norm KPI	
<u>Beoordelingsfrequentie:</u>	Nader te bepalen
<u>Meetmethode:</u>	Nader te bepalen
<u>Wordt gemeten door</u>	Nader te bepalen

### Consequenties bij het niet behalen van de norm

Opdrachtnemer scoort overal (voor alle individuele KPI's) een voldoende. Indien een onvoldoende wordt gescoord dan dient Opdrachtnemer binnen een nader te bepalen en afzienbare termijn een verbetervoorstel in.

#### Escalatie

<i>Stap 1</i>	Als individuele KPI-scores onverhoopt onvoldoende blijken levert Opdrachtnemer binnen een termijn van 10 werkdagen een plan van aanpak aan. In dit SMART opgestelde plan van aanpak wordt aangegeven wie welke acties binnen welke termijn onderneemt. Daarnaast wordt aangegeven wie deze acties onderneemt en binnen welk termijn dit leidt tot resultaatsverbetering waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau wordt behaald. Uitgangspunt bij dit Plan van Aanpak is dat de knelpunten binnen afzienbare termijn zijn afgehandeld. De definitie van afzienbare termijn is afhankelijk van de zwaarte van de afwijking, gemiddeld wordt een termijn van 15 werkdagen aangehouden. Dit plan van aanpak zal besproken worden in een ingelast strategisch overleg. Na schriftelijke goedkeuring dient uitvoering gegeven worden aan het plan van aanpak.
<i>Stap 2</i>	Tevens dienen de knelpunten vanwege mogelijk herhaling in de toekomst worden geborgd. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer de verbeteracties uitvoeren. Van ieder overleg wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt waarin de afspraken SMART worden vastgelegd. De verslagen worden tevens digitaal verzonden naar Categoriemanagement Schoonmaak Rijk.
<i>Stap 3</i>	Indien na de gestelde termijn de dienstverlening naar de mening van Opdrachtgever onvoldoende blijft, vindt er wederom een ingelast strategisch overleg plaats. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Opdrachtnemer in gebreke te stellen. De procedure ten aanzien van een ingebrekestelling en het vaststellen van een wanprestatie worden nader beschreven in de voorwaarden.