



## Protocol KPI

Rijksinkoop samenwerking

### **Bezoekadres**

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

## **Bijlage E4**

### **Behorend bij**

### **CATM 4S Defensie Perceel 4: Vloerreinigingsmachines**

Europese aanbesteding  
Openbare procedure

voor het

**ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid**

**Categoriemanagement Schoonmaak Rijk**

|         |               |
|---------|---------------|
| Datum   | 2 juli 2026   |
| Kenmerk | 201800303.048 |

|   |                                    |
|---|------------------------------------|
| Tijdspad  | 1 maart 2027 t/m 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. Je dient voor alle KPI's aan de gestelde norm te voldoen.

| KPI 1: Inzetbaarheid machines  |                              |
|--|------------------------------|
| <i>Inzetbaarheid van de vloerreinigingmachines</i><br>De norm is 98,5%. Daarmee moet tenminste 98,5% van de tijd de vloerreinigingmachines inzetbaar zijn.   |                              |
| Prestatienorm  |                              |
| <i>Percentage</i>  | <i>Resultaat</i>             |
| 100%-98,5%   | Voldoende                    |
| <98,5%   | Onvoldoende                  |
| Norm KPI   |                              |
| Onder inzetbaarheid wordt verstaan:  |                              |
| Onder inzetbaarheid wordt verstaan het percentage van de overeengekomen beschikbaarheidsuren waarin de vloerreinigingsmachine volledig operationeel is.  |                              |
| Inzetbaarheid (%) = (Geplande inzeturen – Niet-inzetbare uren) / Geplande inzeturen × 100%. Niet-inzetbare uren omvatten alle perioden van ongeplande uitval als gevolg van storingen of defecten. Geplande onderhoudsuren, mits vooraf afgestemd, worden niet als niet-inzetbaar beschouwd. |                              |
| De inzetbaarheid wordt gemeten per kwartaal en bedraagt minimaal 98,5%.  |                              |
| <u>Meetfrequentie:</u>   | Elk kwartaal                 |
| <u>Meetmethode:</u>  | Conform managementrapportage |
| Gerealiseerde prestatie  |                              |
| <u>Percentage</u>  | %                            |
|  |                              |
| <u>Wordt gemeten door</u>  | Opdrachtgever                |

| KPI 2: Leverbetrouwbaarheid  |                  |
|--|------------------|
| <i>Uitvoering leveringen</i><br>Opdrachtnemer voldoet aan de norm indien minimaal 99% van de leveringen vloerreinigingsmachines correct zijn geleverd. |                  |
| Prestatienorm  |                  |
| <i>Percentage</i>  | <i>Resultaat</i> |
| 100%-99%   | voldoende        |
| <99%   | onvoldoende      |
| Norm KPI   |                  |
| (1) Onder correct verstaan we;   |                  |

- op de afgesproken leverdag;
- op de afgesproken tijd;
- op de afgesproken locatie;
- levering aantallen conform afspraak;
- als voldaan is aan alle eisen zoals opgenomen in het Programma van Eisen.

Niet voldoen aan een of meerdere van bovenstaande punten per levering tellen als 1 afwijking in het totaal.

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| <u>Meetfrequentie:</u>         | Elk kwartaal                                       |
| <u>Meetmethode:</u>            | Conform managementrapportage                       |
| <b>Gerealiseerde prestatie</b> |  |
| <u>Percentage</u>              | %  |
|                                |  |
| <u>Wordt gemeten door</u>      | Opdrachtgever (en mogelijk externe onafhankelijke) |

### KPI 3: 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.

|                                |                  |
|--------------------------------|------------------|
| <b>Prestatienorm</b>           |                  |
| <i>Percentage</i>              | <i>Resultaat</i> |
| > 5,0 %                        | Voldoende        |
| < 5,0 %                        | Onvoldoende      |
| <b>Norm KPI</b>                |                  |
| Minimaal 5% per jaar           |                  |
| <u>Meetfrequentie:</u>         | Elk kwartaal     |
| <u>Meetmethode:</u>            | Wizzr            |
| <b>Gerealiseerde prestatie</b> |                  |
| <u>Percentage</u>              | %                |
|                                |                  |
| <u>Wordt gemeten door</u>      | Opdrachtgever    |

### KPI 4: Klimaat

Hierbij wordt uw uitwerking van Subgunningscriterium 4 verwerkt in deze KPI. Dit vindt plaats tijdens de implementatieperiode.

|   |                  |
|---|------------------|
| <b>Prestatienorm</b>  |                  |
| <i>Percentage</i>   | <i>Resultaat</i> |
| [afhankelijk van uw inschrijving]   | Voldoende        |
| < [afhankelijk van uw inschrijving]   | Onvoldoende      |
| <b>Norm KPI</b>   |                  |
| Conform uw inschrijving.  |                  |
| Bijvoorbeeld:<br>Conform Inschrijving is de geldende norm X%. Concreet betekent dit dat de directe uitstoot van de vervoersbewegingen binnen deze overeenkomst X% zijn. |                  |

|                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Meetfrequentie:                | Per kwartaal                      |
| Meetmethode:                   | [afhankelijk van uw inschrijving] |
| <b>Gerealiseerde prestatie</b> |                                   |
| <i>Percentage</i>              | <i>%</i>                          |
| Wordt gemeten door             | Opdrachtgever                     |

### KPI 5: 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

|                         |                  |
|-------------------------|------------------|
| Beoordelingsfrequentie: | Nader te bepalen |
| Meetmethode:            | Nader te bepalen |
| Wordt gemeten door      | Nader te bepalen |

### Consequenties bij het niet behalen van de norm

Je moet overal een voldoende scoren.

Indien een onvoldoende wordt gescoord dan dient je binnen een nader te bepalen en afzienbare termijn een verbetervoorstel in.

#### Escalatie

|               |  |
|---------------|--|
| <i>Stap 1</i> | Als individuele KPI scores onverhoopt onvoldoende blijken te zijn zal Opdrachtnemer binnen een termijn van 10 werkdagen een plan van aanpak aanleveren. In dit SMART opgestelde plan van aanpak wordt aangegeven wie welke acties binnen welke termijn worden ondernomen. 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. |
|---------------|---|