Bijlage 12 – 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 Inspecties, advies en monitoring onderhoud bomen. Het prestatiemodel is van toepassing op alle verplichtingen zoals beschreven in het Programma van Eisen.

1.2 Het doel van dit prestatiemodel is:
- borgen van de kwaliteit van inspecties, data en adviezen;
- tijdig signaleren van afwijkingen en risico's;
- sturen op een professionele en transparante samenwerking;
- continu verbeteren van de uitvoering en beheerinformatie;
- sturen op relevante en meetbare KPI's.

2. Grondslag in het Programma van Eisen

2.1 Opdrachtgever hanteert een prestatiemodel voor het meten, monitoren, bespreken en verbeteren van de prestaties van Opdrachtnemer.

2.2 De prestatiemetingen worden periodiek (minimaal 2 keer per jaar) besproken in het voortgangsoverleg.

2.3 Dit prestatiemodel operationaliseert de verplichtingen uit het Programma van Eisen, waaronder in het bijzonder:
- tijdige beschikbaarheid van inspectiegegevens;
- borging van datakwaliteit en consistentie;
- kwaliteit en toepasbaarheid van adviezen;
- rapportageverplichtingen;
- samenwerking en communicatie.

3. Werking van het Prestatiemodel

3.1 Kernprincipes

Het prestatiemodel is gebaseerd op:
- objectieve en toetsbare meting
- transparante rapportage;
- periodieke bespreking van prestaties;
- continue verbetering;
- toepassing van een beperkte, sturende KPI-set;
- gebruik van KPI's als sturingsinstrument voor de samenwerking.

3.2 Cyclisch proces
Het prestatiemodel werkt volgens een vaste cyclus:

Fase	Beschrijving
1. Meting	Opdrachtnemer verzamelt gegevens en stelt KPI-resultaten op
2. Rapportage	Opdrachtnemer rapporteert KPI-resultaten aan Opdrachtgever
3. Verificatie	Opdrachtgever controleert en verifieert de aangeleverde gegevens
4. Beoordeling	Opdrachtgever stelt de KPI-scores vast
5. Overleg	KPI-resultaten worden besproken in voortgangsoverleg
6. Verbetering	Verbetermaatregelen worden vastgesteld
7. Aanpassing	KPI's kunnen zo nodig worden aangepast

3.3 Meting en vaststelling van KPI's
De meting van KPI's vindt plaats op basis van door Opdrachtnemer aangeleverde gegevens, registraties en rapportages.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een juiste, volledige en reproduceerbare vastlegging van de gegevens en onderbouwing van de KPI-berekeningen.
Opdrachtgever verifieert deze gegevens en stelt de definitieve KPI-score vast.
Opdrachtgever is gerechtigd om controles en steekproeven uit te voeren ter verificatie van de juistheid, volledigheid en kwaliteit van de aangeleverde gegevens. De resultaten van deze verificaties zijn leidend voor de beoordeling van de KPI's.

In geval van afwijkingen of onduidelijkheden over de meetresultaten treden partijen in overleg. Indien hierover geen overeenstemming wordt bereikt, is de beoordeling van Opdrachtgever leidend.

4 Rollen en Verantwoordelijkheden

4.1 Opdrachtgever

- beoordeelt de prestaties en stelt KPI-scores vast;
- verifieert aangeleverde gegevens;
- stelt KPI's vast en kan deze aanpassen;
- bespreekt resultaten met Opdrachtnemer;
- kan maatregelen nemen bij onvoldoende prestaties.

4.2 Opdrachtnemer

- levert tijdige juiste en volledige prestatie-informatie aan;
- zorgt voor transparante en controleerbare KPI-berekeningen;
- werkt actief mee aan overleggen;
- stelt verbetermaatregelen voor bij afwijkingen;
- borgt dat de uitvoering voldoet aan de KPI's.

5 Rapportage verplichtingen

5.1 Opdrachtnemer verstrekt periodieke rapportages met daarin ten minste:

- KPI-resultaten (cijfermatig);
- trendontwikkeling;
- analyse van afwijkingen;
- oorzaken;
- voorgestelde verbetermaatregelen.

5.2 De rapportages worden aangeleverd aan de door Opdrachtgever aangewezen contractmanager of andere daartoe aangewezen vertegenwoordiger van Opdrachtgever.

5.3 De rapportages sluiten aan op de rapportageverplichtingen zoals opgenomen in het Programma van Eisen en worden zodanig ingericht dat de KPI's eenduidig, reproduceerbaar en controleerbaar zijn.

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

De berekening en onderbouwing van KPI-resultaten wordt door Opdrachtnemer transparant vastgelegd en desgevraagd volledig inzichtelijk gemaakt voor Opdrachtgever.

7 Initiële KPI-set (startset)

Deze KPI-set geldt als uitgangspunt en kan door Opdrachtgever worden aangepast conform de procedure zoals opgenomen in hoofdstuk 8.

De KPI's zijn afgeleid van de belangrijkste prestatieaspecten binnen de opdracht, zoals ook beoordeeld in de gunningsfase. De KPI-set sluit daarmee inhoudelijk aan op de hoofdthema's waarop inschrijvers worden beoordeeld tijdens het interview, te weten:

- uitvoering en kwaliteitsborging;
- data, analyse en boomtechnisch advies;
- samenwerking en risicobeheersing;
- duurzaamheid en maatschappelijke meerwaarde.

De KPI's vormen een nadere operationalisering van deze thema's en maken de prestaties van Opdrachtnemer gedurende de uitvoering meetbaar en bespreekbaar. Hiermee wordt geborgd dat de uitgangspunten uit de gunningsfase daadwerkelijk worden gerealiseerd tijdens de looptijd van de overeenkomst.

De KPI's zijn daarbij gericht op die onderdelen van de dienstverlening die objectief meetbaar en beïnvloedbaar zijn door Opdrachtnemer.

Niet alle genoemde thema's zijn vertaald naar afzonderlijke KPI's. Voor onderwerpen zoals duurzaamheid en maatschappelijke meerwaarde is bewust gekozen voor borging via de overeenkomst en periodiek overleg, om flexibiliteit en ruimte voor kwalitatieve invulling te behouden.

Duurzaamheid en maatschappelijke meerwaarde vormen een belangrijk onderdeel van de gunningsfase, waarbij inschrijvers worden beoordeeld op de wijze waarop zij deze thema's concreet invullen en toepassen binnen de opdracht.

De door Opdrachtnemer in de inschrijving en tijdens het interview gepresenteerde maatregelen maken onderdeel uit van de overeenkomst. Tijdens de uitvoering worden hierover in goed overleg nadere afspraken gemaakt en wordt de invulling hiervan periodiek besproken.

7.1 Uitvoering en kwaliteitsborging

KPI: Tijdigheid inspectiegegevens en rapportages

Doel: Zorgen voor tijdige beschikbaarheid van inspectiegegevens en rapportages.
Definitie: Percentage inspectiegegevens en rapportages dat binnen 5 werkdagen na uitvoering beschikbaar is gesteld.
Normwaarde: ≥ 95% binnen 5 werkdagen.
Meetfrequentie: Maandelijks.
Bron: Registratiesystemen en aangeleverde datasets.
Gevolgen: Bij onderprestatie: analyse van oorzaak en vaststellen van corrigerende maatregelen.

7.2 Data, analyse en boomtechnisch advies

KPI: Kwaliteit data, rapportages en adviezen

Doel: Borgen van betrouwbare data, hoogwaardige rapportages en toepasbare adviezen ter ondersteuning van effectief en toekomstbestendig bomenbeheer.
Definitie: Mate waarin de keten van dataverzameling, verwerking en advisering van voldoende kwaliteit is, waarbij wordt beoordeeld op de volgende onderdelen:

a. datakwaliteit en volledigheid
Mate waarin inspectiegegevens volledig, juist en consistent zijn vastgelegd conform het Programma van Eisen
b. kwaliteit en volledigheid rapportages
Mate waarin rapportages volledig, logisch opgebouwd en inhoudelijk bruikbaar zijn, en concreet inzicht bieden in trends, risico's en beheerinformatie.
c. Kwaliteit en toepasbaarheid van adviezen
Mate waarin adviezen onderbouwd, herleidbaar en praktisch toepasbaar zijn voor beheer en besluitvorming.

Normwaarde: minimaal 90% van de beoordeelde dossiers (data, rapportages en adviezen) scoort 'voldoende' of 'goed', waarbij geen van de afzonderlijke onderdelen structureel onvoldoende scoort.
Meetfrequentie: Per kwartaal (op basis van steekproeven).
Bron: Boordeling door Opdrachtgever op basis van datasets, rapportages en adviezen.
Beoordelingskader:

- Goed: alle onderdelen (data, rapportage, advies) zijn van hoge kwaliteit, consistent en direct toepasbaar;
- Voldoende: onderdelen voldoen aan de eisen, met beperkte verbeterpunten die toepassing niet belemmeren;
- Onvoldoende: één of meerdere onderdelen zijn onvoldoende en belemmeren toepassing of betrouwbaarheid.

Gevolgen: Bij onvoldoende resultaat:

- herstel van gegevens en/of herziening van rapportages of adviezen;
- bespreking in voortgangsoverleg;
- bij structurele afwijking: vaststellen en monitoren van verbetermaatregelen.

7.3 Samenwerking en risicobeheersing

KPI: Samenwerking en communicatie

Doel: Borgen van een effectieve en professionele samenwerking.
Definitie: Mate waarin Opdrachtnemer bijdraagt aan een goede samenwerking en communicatie, waarbij wordt beoordeeld op:

- communicatie (tijdig, duidelijk en volledig afstemmen met Opdrachtgever);
- proactiviteit (tijdig signaleren van risico's, afwijkingen en aandachtspunten);
- samenwerking (constructieve houding, betrokkenheid en bijdrage aan voortgang en kwaliteit).

Normwaarde: Gemiddelde beoordeling ≥ 7,5.

Meetfrequentie: Halfjaarlijks.
Bron: Evaluatie door Opdrachtgever.
Beoordelingskader:

- goed: samenwerking verloopt proactief, transparant en zonder knelpunten;
- Voldoende: samenwerking voldoet aan de verwachtingen, met beperkte verbeterpunten die de voortgang niet belemmeren;
- Onvoldoende: samenwerking is niet tijdig, onvoldoende afgestemd of belemmert een effectieve uitvoering.

Gevolgen: Bij onvoldoende resultaat:

- vaststellen van verbeterafspraken;
- aanscherping van werkafspraken.
- bij structurele afwijking: vaststellen en monitoren van verbetermaatregelen.

7.4 Duurzaamheid en maatschappelijke meerwaarde

Voor dit thema zijn geen afzonderlijke KPI's opgenomen (zie toelichting in paragraaf 7).

8 Procedure voor wijziging van KPI's

8.1 KPI's kunnen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast.

8.2 Procedure:

1. Beide partijen kunnen wijzigingsvoorstellen doen.
2. KPI-voorstellen worden besproken in het voortgangsoverleg;
3. Opdrachtgever stelt de KPI's vast;
4. Wijzigingen worden schriftelijk vastgelegd en bevestigd.
5. Nieuwe KPI's gelden vanaf de datum van vaststelling.

9 Consequenties en escalatie

9.1 Structurele afwijkingen (bij herhaling of meerdere perioden) kunnen leiden tot:

- Verplicht verbeterplan;
- intensivering van toezicht;
- aanpassing van werkprocessen;
- aanvullende contractuele maatregelen;
- het niet verlengen van de overeenkomst of toepassing van contractuele sancties.

9.2 Elke escalatie vindt plaats conform de bepalingen in de Raamovereenkomst.