Bouwkundige werkzaamheden

NR	KPI	Perceel	Onderwerp	Meetmethode	Meet frequentie	Foutdefinitie	Consequenties	Planning contractjaar 1 Q1	Q2	Q3	Q4
1	Bij 90% van de storingen zullen de response tijden zoals opgenomen in het PVE worden gehaald	Perceel 1	Responsetijd	Opdrachtnemer rapporteert de responsetijden van alle meldingen aan de Opdrachtgever. Alle responsetijden worden digitaal inzichtelijk gemaakt middels het KPI dashboard van de Opdrachtnemer. Berekening: Alle gehaalde responsetijden van het betreffende kwartaal / aantal meldingen van het betreffende kwartaal * 100 = Percentage gehaalde reponsetijd per kwartaal. Opdrachtgever voert steeksproefsgewijs per kwartaal een controle uit op responsetijd van één of meerdere meldingen en vergelijkt deze controle met de resultaten van de leverancier. Per kwartaal beoordeelt de opdrachtgever deze KPI in het kwartaaloverleg	1x per kwartaal	minder dan 90%	Bij het niet behalen van de norm zal voor KPI 1 en 2 de consequenties zoals beschreven in Bijlage contractmanagement worden gehanteerd. Bij stap 3 zal een boete worden gegeven van maximaal 5 procent over de omzetwaarde van perceel 1, van de afgelopen 12 maanden.	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling
2	Bij 90% van de storingen zullen de functionele hersteltijden zoals opgenomen in het PVE worden gehaald	Perceel 1	Hersteltijd	Opdrachtnemer rapporteert de functionele hersteltijden van alle meldingen aan de Opdrachtgever. Alle functionele hersteltijden worden digitaal inzichtelijk gebracht middels het KPI dashboard van de Opdrachtnemer. Berekening: Alle gehaalde functionele hersteltijden van het betreffende kwartaal kwartaal / aantal meldingen van het betreffende kwartaal *100 = percentage gehaalde functionele hersteltijd per kwartaal. Opdrachtgever voert steeksproefsgewijs per kwartaal een controle uit op functionele hersteltijd van één of meerdere meldingen en vergelijkt deze controle met de resultaten van de leverancier. Opdrachtgever beoordeelt de KPI tijdens het eerstvolgende kwartaaloverleg	1x per kwartaal	minder dan 90%	Bij het niet behalen van de norm zal voor KPI 1 en 2 de consequenties zoals beschreven in Bijlage contractmanagement worden gehanteerd. Bij stap 3 zal een boete worden gegeven van maximaal 5 procent over de omzetwaarde van perceel 1, van de afgelopen 12 maanden.	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling
3	Uitvoering van het preventief onderhoud wordt 95% conform planningsafspraken uitgevoerd. Bij afwijking dient de onderhoudsbeurt in alle gevallen binnen 20 werkdagen worden ingehaald	Perceel 1	Uitgevoerd onderhoud (beurten)	Opdrachtnemer maakt de uitgevoerde onderhoudsbeurten inzichtelijk middels het KPI dashboard van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever beoordeelt of alle locaties het geplande onderhoud is uitgevoerd.	1x per kwartaal	minder dan 95%. Bij minder dan in alle gevallen inhalen van de onderhoudsbeurt later dan 20 werkdagen.	Bij het niet behalen van de norm zal voor KPI 3 de consequenties zoals beschreven in Bijlage contractmanagement worden gehanteerd. Bij stap 3 zullen de onderhoudsbeurten die de norm niet halen in korting worden gebracht op de onderhoudsprijs tot een maximum van 5% van de preventief onderhoudsprijs van de afgelopen 12 maanden	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling
4	Offertes worden in 80% van de gevallen binnen 10 werkdagen per mail ingediend bij de opdrachtgever.	Perceel 1	Aanleveren offertes	Opdrachtnemer maakt alle offertes inzichtelijk van het desbetreffende kwartaal inclusief de datum dat de offerte is aangevraagd en de offerte is verzonden aan opdrachtgever. Berekening: aantal offertes juist en tijdig verzonden van het betreffende kwartaal/totaal aantal verzonden offertes van het betreffende kwartaal * 100 = percentage juist verzonden offertes	1x per kwartaal	minder dan 80%	Bij het niet behalen van de norm zal voor KPI 5 de consequenties zoals beschreven in Bijlage contractmanagement worden gehanteerd.	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling
6	In 90% van de gevallen dienen bouwkundige werkzaamheden, waarbij opdrachtnemer de opname heeft gedaan, conform de in opdracht gegeven prijs, te worden uigevoerd.	Perceel 1	Engeneering	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk bij welke bouwkundigewerkzaamheden de opname door opdrachtnemer is uitgevoerd. De opdrachtnemer maakt inzichtelijk wat de prijs bij opname is en wat de factureerde prijs is. Berekening: Alle opnamens van het betreffende kwartaal waarbij de prijs op de factuur matched met de offerte/ totaal aantal opnamens van het betreffende kwartaal waarbij de werkzaamheden gefactureerd zijn*100 = Percentage matchende opname/factuur	1x per kwartaal	minder dan 90%	Bij het niet behalen van de norm zal voor KPI 4 de consequenties zoals beschreven in Bijlage contractmanagement worden gehanteerd.	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling
7	Bij eindoplevering bevat het project maximaal gemiddeld 10 opleverpunten per 100 m² bruto vloeroppervlak, waarvan geen enkel punt betrekking heeft op constructieve of veiligheidskritische onderdelen.	Perceel 1	Opleverpunten	De meting vindt plaats tijdens de formele eindoplevering, uitgevoerd door opdrachtgever en aannemer gezamenlijk. De opleverpunten worden geregistreerd in een opleverlijst die door beide partijen wordt ondertekend. Alleen punten die direct aan de aannemer zijn toe te rekenen worden meegenomen in de KPI-beoordeling.	1 x per kwartaal	meer dan 10 gemiddeld per 100 m2. *Voorbeeld: Indien het project een opdracht heeft over een bruto vloeroppervlak van 1000 m2 , mogen er maximaal 100 opleverpunten zijn. dit is gemiddeld 10 opleverpunten per 100 m2*	Bij het niet voldoen aan norm geldt per overschreden opleverpunt een boete van €750. Deze boetes laten het recht op aanvullende schadevergoeding onverlet.	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling
8	95% van de in opdracht gegeven projecten dienen binnen de afgesproken planning/mijlpalen te worden afgerond	Perceel 1	Planning	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk wat de afgesproken deadlines/mijlpalen zijn. De daadwerkelijke datum van afronding mijlpijl/deadlines wordt tevens inzichtelijk gemaakt.	1x per kwartaal	minder dan 95%.	Bij overschrijding van de planning volgt een boete van 0,1% van de opdrachtwaarde per kalenderdag	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling

Bouwkundige werkzaamheden								Planning contractjaar 1			
NR	**KPI**	**Perceel**	**Onderwerp**	**Meetmethode**	**Meet frequentie**	**Foutdefinitie**	**Consequenties**	Q1	Q2	Q3	Q4
5	Offertes worden in 80% van de gevallen binnen 30 werkdagen per mail ingediend bij de opdrachtgever.	Perceel 2	Aanleveren offertes	Opdrachtnemer maakt alle offertes inzichtelijk van het desbetreffende kwartaal inclusief de datum dat de offerte is aangevraagd en de offerte is verzonden aan opdrachtgever. Berekening: aantal offertes juist en tijdig verzonden van het betreffende kwartaal/totaal aantal verzonden offertes van het betreffende kwartaal * 100 = percentage juist verzonden offertes	1x per kwartaal	minder dan 80%	Bij het niet behalen van de norm zal voor KPI 5 de consequenties zoals beschreven in Bijlage contractmanagement worden gehanteerd.	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling
6	In 90% van de gevallen dienen bouwkundige werkzaamheden, waarbij opdrachtnemer de opname heeft gedaan, conform de in opdracht gegeven prijs, te worden uigevoerd.	Perceel 2	Engeneering	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk bij welke bouwkundigewerkzaamheden de opname door opdrachtnemer is uitgevoerd. De opdrachtnemer maakt inzichtelijk wat de prijs bij opname is en wat de factureerde prijs is. Berekening: Alle opnamens van het betreffende kwartaal waarbij de prijs op de factuur matched met de offerte/ totaal aantal opnamens van het betreffende kwartaal waarbij de werkzaamheden gefactureerd zijn*100 = Percentage matchende opname/factuur	1x per kwartaal	minder dan 90%	Bij het niet behalen van de norm zal voor KPI 4 de consequenties zoals beschreven in Bijlage contractmanagement worden gehanteerd.	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling
7	Bij eindoplevering bevat het project maximaal gemiddeld 10 opleverpunten per 100 m² bruto vloeroppervlak, waarvan geen enkel punt betrekking heeft op constructieve of veiligheidskritische onderdelen.	Perceel 2	Opleverpunten	De meting vindt plaats tijdens de formele eindoplevering, uitgevoerd door opdrachtgever en aannemer gezamenlijk. De opleverpunten worden geregistreerd in een opleverlijst die door beide partijen wordt ondertekend. Alleen punten die direct aan de aannemer zijn toe te rekenen worden meegenomen in de KPI-beoordeling.	1 x per kwartaal	meer dan 10 gemiddeld per 100 m2. *Voorbeeld: Indien het project een opdracht heeft over een bruto vloeroppervlak van 1000 m2 , mogen er maximaal 100 opleverpunten zijn. dit is gemiddeld 10 opleverpunten per 100 m2*	Bij het niet voldoen aan norm geldt per overschreden opleverpunt een boete van €750. Deze boetes laten het recht op aanvullende schadevergoeding onverlet.	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling
8	95% van de in opdracht gegeven projecten dienen binnen de afgesproken planning/mijlpalen te worden afgerond	Perceel 2	Planning	Opdrachtnemer maakt inzichtelijk wat de afgesproken deadlines/mijlpalen zijn. De daadwerkelijke datum van afronding mijlpijl/deadlines wordt tevens inzichtelijk gemaakt.	1x per kwartaal	minder dan 95%.	Bij overschrijding van de planning volgt een boete van 0,1% van de opdrachtwaarde per kalenderdag	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling	Ter beoordeling