

## Bijlage 7: KPI's Onderhoud van werktuigbouwkundige installaties

|                        |                                            |
|------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Leverancier</b>     | [XX]                                       |
| <b>Overeenkomst</b>    | Overeenkomst                               |
| <b>Looptijd</b>        | [XX]                                       |
| <b>Verlenging</b>      | [XX]                                       |
| <b>Dienst</b>          | Onderhoud werktuigbouwkundige installaties |
| <b>Contractmanager</b> | [XX]                                       |

### KPI meting & Rapportage

#### *Meting*

De KPI-meting vindt jaarlijks plaats tijdens een strategisch overleg, waarbij de gehele dienstverlening wordt geëvalueerd aan de hand van onderstaande KPI's.

Tijdens de maandelijkse operationele overleggen vindt geen formele meting plaats, wel worden de voortgang en eventuele knelpunten besproken.

Indien de *afgesproken normen* voor de dienstverlening gedurende twee opeenvolgende maanden niet worden behaald, vindt in de derde maand een tactisch overleg plaats. Daarbij wordt de leverancier gevraagd om corrigerende maatregelen te nemen en de dienstverlening bij te sturen.

Bij herhaalde afwijkingen kan een passende maatregel worden opgelegd en dient de leverancier een verbeterplan op te stellen.

Indien het verbeterplan niet leidt tot de benodigde verbeteringen en aanpassingen in de dienstverlening, kan de opdrachtgever de opdrachtnemer in gebreke stellen. Dit kan uiteindelijk leiden tot beëindiging van de samenwerking.

#### *Rapportages*

De opdrachtnemer rapporteert de KPI's kosteloos in de managementrapportage en levert deze aan in de maand februari aan.

|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| Onderhoudsrapport (per installatie)                              | 1x  |
| Maandelijkse rapportage (tov facturatie en operationeel overleg) | 12x |
| Jaarlijkse rapportage (KPI meting, uitgebreid)                   | 1x  |

## 1. Tijdige afhandeling storingen

Waarborgen dat storingen snel worden opgepakt zodat onderwijsprocessen zo min mogelijk worden verstoord.

- Norm:  
Minimaal 95% van de urgente storingen wordt binnen 3 uur op locatie opgepakt  
Minimaal 95% van de niet-urgente storingen wordt conform afspraak dezelfde werkdag of uiterlijk de volgende werkdag opgepakt.
- Meetmethode:  
Meting op basis van serviceraapporten en meldregistraties.  
Starttijd melding versus aankomsttijd monteur
- Rapportagefrequentie  
Maandelijks rapportage (ten behoeve van operationeel overleg & factuurcontrole)  
Jaarlijks KPI rapportage
- Prestatie-indicator  
$$\left( \frac{\text{Aantal storingen binnen responstijd afgehandeld}}{\text{Totaal aantal storingen}} \right) \times 100\%$$
- Escalatie  
Bij score lager dan 95%: analyse oorzaak en verbetermaatregelen.

## 2. Uitvoering preventief onderhoud conform planning

Borgen dat alle installaties tijdig preventief onderhouden worden conform contract en wettelijke eisen.

- Norm:  
Minimaal 95% van het geplande onderhoud wordt uitgevoerd binnen de overeengekomen onderhoudsperiode.  
100% van de verplichte onderhoudsbeurten wordt geregistreerd in logboeken.
- Meetmethode:  
Controle onderhoudsplanning versus uitgevoerde werkzaamheden.  
Controle op volledigheid logboeken en onderhoudsrapportages.
- Rapportagefrequentie  
Maandelijks rapportage (ten behoeve van operationeel overleg & factuurcontrole)  
Jaarlijks KPI rapportage

- Prestatie-indicator  
(Aantal tijdig uitgevoerde onderhoudsbeurten / Totaal gepland onderhoud) × 100%
- Escalatie  
Achterstanden moeten binnen 30 dagen worden ingehaald.  
Structurele afwijkingen leiden tot herziening onderhoudsplanning.

### 3. Kwaliteit en volledigheid rapportages

Zorgen voor volledige, correcte en tijdige administratieve vastlegging van werkzaamheden.

- Norm:  
Minimaal 95% van de rapportages wordt volledig en foutloos aangeleverd.  
Rapportages worden uiterlijk binnen 10 werkdagen digitaal verstrekt.  
Verslagen van overleggen binnen 5 werkdagen aangeleverd.
- Meetmethode:  
De normen zijn vastgelegd in de Programma van Eisen.
- Rapportagefrequentie  
Na het uitvoeren van onderhoud  
Maandelijksse rapportage (ten behoeve van operationeel overleg & factuurcontrole)  
Jaarlijkse KPI rapportage
- Prestatie-indicator  
(Aantal correcte rapportages / Totaal aantal gecontroleerde rapportages) × 100%
- Escalatie  
Onvolledige rapportages dienen binnen 5 werkdagen gecorrigeerd te worden.  
Bij niet tijdig aanleveren van maandelijksse rapportage en bij niet uit te voeren van correctie, wordt de betaling van de factuur on hold gezet.

### 4. Wettelijke keuringen en SCIOS-compliance

Borgen dat alle installaties voldoen aan wettelijke inspectie- en keuringsverplichtingen.

- Norm:  
100% van de verplichte SCIOS-keuringen tijdig uitgevoerd.  
100% van de keuringspunten binnen 3 maanden opgelost.  
Geen verlopen certificeringen.
- Meetmethode:  
Controle certificaten.  
Controle hersteltermijnen keuringspunten.  
Registratie herkeuringen.

- Rapportagefrequentie  
Maandelijksse rapportage (ten behoeve van operationeel overleg & factuurcontrole)  
Jaarlijkse KPI rapportage
- Prestatie-indicator  
(Aantal tijdig afgeronde keuringen / Totaal aantal verplichte keuringen) × 100%
- Escalatie  
Tactisch overleg, hernieuwde planning & verbeterplan  
Herkeuring op kosten van de opdrachtnemer indien de oorzaak aan de opdrachtnemer is toe te rekenen, bijvoorbeeld bij het ontbreken van een geldig certificaat of het niet tijdig uitvoeren van een keuring.

## 5. Communicatie

Waarborgen van professionele samenwerking en duidelijke communicatie richting scholen en opdrachtgever.

- Norm:  
Minimaal 95% van vragen/meldingen binnen 1 werkdag beantwoord.  
100% van werkzaamheden vooraf afgestemd met locatie.
- Meetmethode:  
Registratie responstijden e-mail/telefoon/service desk meldingen.  
Controle meldingen en afstemming scholen.
- Rapportagefrequentie  
Maandelijksse rapportage (ten behoeve van operationeel overleg & factuurcontrole)  
Jaarlijkse KPI rapportage
- Prestatie-indicator  
(Aantal tijdig beantwoorde meldingen / Totaal aantal meldingen) × 100%
- Escalatie  
Bij structurele klachten volgt verbeteroverleg/verbeterplan.

## 6. Veiligheid en naleving contracteisen

Garanderen van veilige uitvoering van werkzaamheden en naleving van alle contractuele verplichtingen.

- Norm:  
100% van monteurs beschikt over geldige legitimatie en VOG.  
100% van acute onveilige situaties direct veiliggesteld.  
Geen ernstige veiligheidsincidenten door nalatigheid.

- Meetmethode:  
Steekproeven op locaties.  
Incidentregistraties.  
Controle VOG's/certificeringen.  
Veiligheidsmeldingen.
- Rapportagefrequentie  
Jaarlijks en bij incidenten direct.
- Prestatie-indicator  
(Aantal veiligheidsincidenten correct afgehandeld / Totaal aantal veiligheidsincidenten) × 100%
- Escalatie  
Ernstige overtredingen kunnen leiden tot officiële waarschuwing of contractuele maatregelen.

## 7. Financiële beheersing en tarieven

Borgen dat facturatie, tarieven en meerwerk correct en conform afspraak worden uitgevoerd.

- Norm:  
Minimaal 98% van de facturen is correct, volledig en voldoet aan de contractuele afspraken. (aanwezigheid pakbon/prestatiebeleid factuur)  
Facturen worden uitsluitend verstuurd na ontvangst van de maandelijkse rapportage.  
Er zijn geen afwijkingen van de overeengekomen tarieven en indexaties.  
Meerwerkoffertes worden tijdig en marktconform aangeleverd en pas gefactureerd na ontvangst van een PLC-nummer (opdrachtbrief).
- Meetmethode:  
Factuur is ingediend volgens de contractuele afspraken (zie PvE)
- Rapportagefrequentie  
Jaarlijks tijdens evaluatie.
- Prestatie-indicator  
(Aantal correcte facturen / Totaal aantal facturen) × 100%
- Escalatie  
Bij structurele afwijkingen worden verbeterafspraken gemaakt.