



Bijlage 5-c: ROK TF WoH DEFENSIE

KPI'S EN BIJBEHORENDE KORTINGSREGELINGEN

NO'S PROJECTTEAM S&T

- Toelichting KPI's
- Kortingsregelingen

Versie: 1.0

Datum: 1 juli 2026

Voor Opdrachtgever is de kwaliteit en de voortgang van de werkzaamheden van groot belang. Om die reden heeft Opdrachtgever een aantal Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) bepaald.

Deze KPI's worden besproken tijdens het operationele overleg en het contractoverleg. Indien de KPI niet binnen de overeengekomen termijn wordt behaald zal de kortingsregeling zoals hieronder beschreven direct in werking treden. Bij het niet realiseren van de norm dient binnen 10 werkdagen een verbeterplan te worden ingediend waarin wordt aangegeven hoe Opdrachtnemer gaat voldoen aan de **contracteisen**.

1 KRITISCHE SUCCES- EN PRESTATIE INDICATOREN PROJECTTEAM

In dit Hoofdstuk worden de kritische succes- en prestatie indicatoren beschreven die betrekking hebben op de in paragraaf 5.4 benoemde werksoorten bijbehorende bij de nadere overeenkomsten opgedragen door het projectteam S&T.

1.1 Algemene Kritische Succes Factoren Raamovereenkomst

Op basis van de missie en doelstellingen vanuit de Opdrachtgever zijn onderstaande Kritische Succesfactoren (hierna: **KSF's**) geformuleerd.

KSF 1: Maximale inzetbaarheid van de TF WoH garanderen.

KSF 2: Veilig gebruik waarborgen en sturen op risicobeheersing.

1.2 Kritische Prestatie Indicatoren

Voor Opdrachtgever zijn klanttevredenheid, kwaliteit en een doelmatige voortgang van de werkzaamheden van groot belang. Daarom heeft Opdrachtgever een aantal Kritieke Prestatie Indicatoren (hierna: **KPI's**) bepaald die nader worden toegelicht in bijlage 5-c.

Hieronder worden de door de Opdrachtgever bepaalde prestatie indicatoren voor de nadere overeenkomsten opgedragen vanuit het Projectteam S&T alvast kort beschreven.

1.2.1 KPI open begrotingen NO's projectmatige nadere overeenkomsten

Van alle NO's dient 80% uitgevoerd te worden binnen de door de Opdrachtnemer opgestelde en door het RVB voor start uitvoering vastgestelde open begroting.

1.2.2 KPI planning & uitvoering NO's projectmatige nadere overeenkomsten

Van alle NO's dient 90% uitgevoerd te worden binnen de door de Opdrachtnemer opgestelde en door het RVB voor start uitvoering vastgestelde open begroting.

1.2.3 KPI Uitvoering NO's op norm brengen TF WoH:

Alle nog op norm te brengen TF WoH dienen uiterlijk binnen 3 jaar na gunning van de ROK op norm te zijn gebracht en goedgekeurd voor veilig gebruik.

Deze KPI's worden besproken tijdens de in paragraaf 9.1 beschreven periodieke voortgangsoverleggen. Indien de KPI niet binnen de overeengekomen termijn wordt behaald treedt de kortingsregeling zoals beschreven in bijlage bijlage 5-c in werking.

Wanneer niet wordt voldaan aan de contracteisen dient de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een verbeterplan in te dienen. In dit plan wordt aangegeven welke maatregelen worden genomen om wel aan de contracteisen te voldoen.

KPI	Onderwerp	Beschrijving	Rapportage	Korting	Frequentie
1	Correctief onderhoud (Storingen)	Reactie/hersteltijden conform werksomschrijving punt xxx - Hinderlijke storing 5 werkdagen - Overige storingen 15 werkdagen	Opdrachtnemer	100 euro korting per week gedurende de periode <90%	1x per kwartaal
2	Correctief onderhoud (Storingen)	Wanneer storingen niet tijdig uitgevoerd kunnen worden door een geldige reden dient er voor de hersteldatum uitstel aangevraagd te worden	Opdrachtnemer	50 euro korting per week gedurende de periode <95%	1x per kwartaal
3	Correctief onderhoud (Doorlooptijd offertes)	De doorlooptijd van het aanbieden van een offerte na het opdragen van manco's max 10 werkdagen, bij 90% van manco's.	Opdrachtnemer	50 euro korting per week gedurende de periode <90%	1x per kwartaal
4	Correctief onderhoud (Hersteltijd manco's)	Herstellen van manco na opdracht opdrachtgever max 3 maanden, bij 90% van manco's.	Opdrachtnemer	50 euro korting per week gedurende de periode <90%	1x per kwartaal

Uitwerking van de Kritische proces indicatoren

1. Storingen hersteltijd

Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage (overzicht) aan waaruit blijkt dat het correctief onderhoud (Storingen) wel/niet binnen de reactie/hersteltijden is opgeleverd. Wanneer niet binnen de reactie/hersteltijden is opgeleverd staat beschreven waarom hiervan is afgeweken (incl. toestemming) en de grootte van de overschrijding.

Indien opdrachtnemer de hinderlijke storing niet binnen de voorgeschreven termijn verhelpt (administratief gereed) is de kortingsregeling van toepassing.

De korting op het correctief onderhoud wordt opgelegd wanneer < 90% van de storingen niet binnen de reactie/hersteltijden is opgelost. Aan de hand van de rapportage geeft opdrachtnemer aan opdrachtgever inzicht waarom een storing wel of niet conform de werkomschrijving tijdig is opgelost.

Rekenvoorbeeld melding van storing (hinderlijk/overige): Na het verstrijken van het 1e kwartaal zijn er van de 50 storingen 30 opgelost, terwijl de norm 90% is oftewel 45 storingen. Na 4 weken zijn er eindelijk 45 storingen opgelost, er wordt dan een korting opgelegd van $4 \times \text{€}100 = \text{€}400$.

2. Storingen uitstel aanvragen

Wanneer storingen niet tijdig uitgevoerd kunnen worden door een geldige reden dient er voor de hersteldatum uitstel aangevraagd te worden van de uiterlijke hersteldatum

Rekenvoorbeeld:

Na het verstrijken van het 1e kwartaal is bij 80% van de storingen die niet op tijd gereed zijn door een geldige reden uitstel aangevraagd van de hersteldatum, terwijl de norm 95% is. 5 weken later wordt wel voldaan aan 90% (of uitstel aangevraagd of storing opgelost), de korting die dan opgelegd wordt is $5 \times \text{€}50 = \text{€}250$

3. Doorlooptijd offertes

De doorlooptijd van het aanbieden van een offerte na het in opdracht geven van een manco is max 10 dagen, bij 90% van manco's. De korting van 50 euro wordt opgelegd per week gedurende de periode dat het aantal uitgebrachte offertes a.g.v. een manco <90%. Manco's beneden het drempelbedrag worden hier buiten beschouwing gelaten.

Rekenvoorbeeld: Na het verstrijken van het 1e kwartaal is bij 85% van de manco's een offerte uitgebracht, 3 weken later wordt wel voldaan aan 90%, de korting die dan opgelegd wordt is $3 \times \text{€}50 = \text{€}150$.

4. Hersteltijd manco's

De doorlooptijd van het oplossen van een manco is max 3 maanden, bij 90% van manco's. De korting van 50 euro wordt opgelegd per week gedurende de periode dat het aantal opgeloste manco's <90%

Rekenvoorbeeld:

Na het verstrijken van het 1e kwartaal is 80% van de manco's opgelost, 16 weken later wordt wel voldaan aan 90%, de korting die dan opgelegd wordt is $16 \times \text{€}50 = \text{€}800$.