

Bijlage B Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Responstijd (prio 1 en 2) (RT1)

DEFINITIE: Het meten van de responstijd

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de responstijd van Opdrachtnemer

NORM

NORM: 90%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, t.o.v. alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde responstijd is aangevangen met de herstelwerkzaamheden (op locatie)

MEETINSTRUCTIE

De responstijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Gemeente Nieuwegein en de datum/tijd van de aanvang met herstel werkzaamheden (op locatie).

De responstijd wordt vergeleken met de overeengekomen responstijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Opdrachtnemer en Gemeente Nieuwegein

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage

Bijlage B Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Hersteltijd (prio 1 en 2) (HT1)

DEFINITIE: Het meten van de hersteltijd

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de hersteltijd van Opdrachtnemer

NORM

NORM: 90%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen t.o.v. alle storingen (uitgedrukt in %) waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld.

MEETINSTRUCTIE

De hersteltijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Gemeente Nieuwegein en de datum/tijd waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld. De hersteltijd wordt vergeleken met de overeengekomen hersteltijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Opdrachtnemer en Gemeente Nieuwegein

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de managementrapportage

Bijlage B Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Responstijd (prio 3 en 4) (RT2)

DEFINITIE: Het meten van de responsetijd

DOEL: Het krijgen van inzicht in en
controle op de responsetijd van Opdrachtnemer

NORM

NORM: 90%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, t.o.v. alle storingen
(uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde
responsetijd is aangevangen met de herstel-
werkzaamheden (op locatie).

MEETINSTRUCTIE

De responsetijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Gemeente Nieuwegein en de datum/tijd van de aanvang met herstelwerkzaamheden (op locatie). De responsetijd wordt vergeleken met de overeengekomen responstijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Opdrachtnemer en Gemeente Nieuwegein

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de managementrapportage

Bijlage B Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Systeem Prestatie

TITEL KPI: Hersteltijd (prio 3 en 4) (HT2)

DEFINITIE: Het meten van de hersteltijd

DOEL: Het krijgen van inzicht in en
controle op de hersteltijd van Opdrachtnemer

NORM

NORM: 90%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle storingen, t.o.v. alle storingen
(uitgedrukt in%) waarbij het functioneren van
de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld.

MEETINSTRUCTIE

De hersteltijd wordt voor elke melding vastgesteld door het verschil te meten tussen de datum/tijd van de melding van Gemeente Nieuwegein en de datum/tijd waarbij het functioneren van de installatie binnen de gestelde hersteltijd is hersteld. De hersteltijd wordt vergeleken met de overeengekomen hersteltijden in het beschrijvend document.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Opdrachtnemer en Gemeente Nieuwegein

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de managementrapportage

Bijlage B Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

TITEL KPI: Storingsoplossing (PP1)

DEFINITIE: Het meten van de kwaliteit van
de storingsoplossing

DOEL: Het krijgen van inzicht in de kwaliteit van de
storingsoplossing

NORM

NORM:

4

BESCHRIJVING:

Het aantal terugkerende storingen na een reeds eerder
uitgevoerde reparatie/melding.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

De kwaliteit van het oplossend vermogen van de Opdrachtnemer wordt gemeten door het aantal terugkerende storingen (aan een zelfde gebouwonderdeel) per kwartaal te maximaliseren.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERT DE METING

Opdrachtnemer en Gemeente Nieuwegein

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de managementrapportage

Bijlage B Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

**TITEL KPI: Wettelijk verplicht onderhoud
(PP2)**

DEFINITIE: Het meten van de nagekomen
wettelijke verplichte activiteiten

DOEL: Het krijgen van inzicht in het
nakomen van de wettelijk
verplichte activiteiten door Opdrachtnemer.

NORM

NORM: 100%

BESCHRIJVING: Het percentage van alle gestelde wettelijke
activiteiten, t.o.v. de uitgevoerde wettelijke
activiteiten (uitgedrukt in %). Waarbij de
activiteiten van de installatie is uitgevoerd voor
de (maximaal) gestelde termijn.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van de KPI wordt bepaald door de wettelijk bepaalde termijnen (van de activiteiten) te matchen met de gerealiseerde wettelijke activiteiten. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn. De gestelde termijn is inclusief de administratieve afhandeling/registratie.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERD DE METING

Opdrachtnemer en Gemeente Nieuwegein

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de managementrapportage

Bijlage B Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

NORM

TITEL KPI: Geplande activiteiten (PP3)

NORM:

90%

DEFINITIE: Het meten van de nagekomen geplande activiteiten

BESCHRIJVING:

Het percentage van alle geplande onderhoudsactiviteiten, t.o.v. de uitgevoerde onderhoudsactiviteiten(uitgedrukt in %).
Waarbij de onderhoudsactiviteit van de installatie is uitgevoerd op de vooraf afgegeven datum.

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op de uitvoering van de geplande onderhoudsactiviteiten door Opdrachtnemer.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van deze KPI wordt bepaald door de geplande onderhoudsactiviteiten te matchen met de gerealiseerde onderhoudsactiviteiten. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn. Eventuele bevindingen vanuit de activiteiten dienen binnen 1 week na constatering te worden gerapporteerd aan de Gemeente Nieuwegein.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERD DE METING

Opdrachtnemer en Gemeente Nieuwegein

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de management rapportage

Bijlage B Kritische Prestatie Indicatoren

ALGEMENE INFORMATIE

PRESTATIECATEGORIE: Proces Prestatie

NORM

TITEL PI: Facturatie (PP4)

DEFINITIE: Het meten van de correctheid van de facturatie

DOEL: Het krijgen van inzicht in en controle op het facturatieproces ten einde administratieve last te minimaliseren.

NORM:

BESCHRIJVING:

95%

Het percentage van correct en tijdig verstuurde facturen, t.o.v. alle verstuurde facturen (uitgedrukt in %) waarbij binnen de gestelde termijn, een correcte factuur wordt verstuurd.

MEETINSTRUCTIE

PROCEDURE VAN DE METING

Het resultaat van deze PI wordt bepaald door het aantal correct en tijdig verstuurde facturen te matchen met het totaal aantal verstuurde facturen. Het gerealiseerde 'Norm %' dient binnen de gestelde 'Norm' te zijn.

WIE VOERT DE METING UIT

Opdrachtnemer

WIE CONTROLEERD DE METING

Gemeente Nieuwegein

FREQUENTIE VAN DE METING

Dagelijks

PRESENTATIE VAN DE RESULTATEN

Ieder kwartaal in de managementrapportage