



KPI Overzicht

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2596 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage N - Kritische Prestatie Indicatoren perceel 2 en 3

Specialistische Reiniging

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Categorie Schoonmaak

Datum	1 september 2026
Kenmerk	201800303.047
Versie	1.1

Tijdspad	1 februari 2027 tot en met 31 januari 2028
In het strategisch overleg dat 1x per jaar plaatsvindt zal de realisatie van de verschillende KPI's vastgesteld worden.	

Wat wordt gemeten?

De prestaties worden gemeten op onderstaande KPI's. Opdrachtnemer dient voor alle KPI's aan de gestelde norm te voldoen. Validatie vindt plaats door de Deelnemer. Alleen met deze handelswijze is een objectieve meting van een KPI geborgd.

De voortgang van de alle KPI's (m.u.v. KPI 4) wordt per kwartaal gemeten en tussentijds beoordeeld door de tactisch contractmanager. De tactisch contractmanager is daarmee (mede-) verantwoordelijk voor het valideren van de resultaten van de KPI's. In voorkomend geval kan ervoor worden gekozen om de uitkomsten extern te laten valideren. Indien hiervoor gekozen wordt zal dit duidelijk en transparant beschreven moeten zijn, waarbij methode, kosten en betalende partij bekend moeten zijn en afgestemd zijn met alle betrokkenen.

KPI 1: Kwaliteit dienstverlening	
Deze KPI richt zich op de kwaliteit van de dienstverlening.	
Prestatienorm	
Percentage	Resultaat
100-96%	Voldoende
<96%	Onvoldoende
Norm KPI	
Alle werkzaamheden dienen bij de eerste maal na de uitvoering bij de oplevering goedgekeurd te worden middels een prestatieverklaring. Opdrachtnemer voldoet aan de norm als minimaal 96% van de uitgevoerde opdrachten direct voorzien zijn van een prestatieverklaring.	
Meetfrequentie:	Elk kwartaal
Meetmethode:	Middels managementrapportage
Gerealiseerde prestatie	
Percentage	%
Wordt gemeten door	Opdrachtgever

KPI 2: Realisatie van het percentage social return 2.0	
Deze KPI richt zich op het percentage social return 2.0: Opdrachtnemer rapporteert het behaalde percentage ten opzichte van de gerealiseerde omzet en de wijze waarop Opdrachtnemer dit heeft gerealiseerd.	
Prestatienorm	
Percentage	Resultaat
≥5%	Voldoende
<5%	Onvoldoende
Norm KPI	
Conform uw inschrijving minimaal 5% per jaar	
Meetfrequentie:	Elk kwartaal
Meetmethode:	Wizzr
Gerealiseerde prestatie	
Percentage	%
Wordt gemeten door	Opdrachtgever

KPI 3: Klimaat	
Hierbij wordt uw uitwerking van Subgunningscriterium kwaliteit 2: Klimaatneutrale dienstverlening verwerkt in deze KPI. Dit vindt plaats tijdens de implementatieperiode.	
Prestatienorm	
Percentage	Resultaat
[afhankelijk van uw inschrijving]	Voldoende
< [afhankelijk van uw inschrijving]	Onvoldoende
Norm KPI	
Conform uw inschrijving.	
Bijvoorbeeld: Conform Inschrijving is de geldende norm X%. Concreet betekent dit dat de directe uitstoot van de vervoersbewegingen binnen deze overeenkomst X% zijn.	
Meetfrequentie:	Elk kwartaal
Meetmethode:	[afhankelijk van uw inschrijving]
Gerealiseerde prestatie	
Percentage	%
Wordt gemeten door	Opdrachtgever

KPI 4: Dynamische KPI (optioneel)	
Deze KPI richt zich op een nadere te bepalen KPI die voortvloeit uit: • een toezegging, belofte en of voorstel uit de beantwoording van de kwalitatieve criteria; • een onderdeel vanuit het Beschrijvend document; • een onderdeel vanuit het Programma van Eisen perceel 2 en 3; • een onderdeel vanuit andere bij de aanbesteding opgenomen documenten.	
Prestatienorm	
Percentage	Resultaat
Nader te bepalen	voldoende
Nader te bepalen	onvoldoende
Norm KPI	
Beoordelingsfrequentie:	Nader te bepalen
Meetmethode:	Nader te bepalen
Wordt gemeten door	Nader te bepalen

Consequenties bij het niet behalen van de norm

Opdrachtnemer scoort overal (voor alle individuele KPI's) een voldoende. Indien een onvoldoende wordt gescoord dan dient Opdrachtnemer binnen een nader te bepalen en afzienbare termijn een verbetervoorstel in.

Escalatie

<i>Stap 1</i>	Als individuele KPI-scores onverhoopt onvoldoende blijken levert Opdrachtnemer binnen een termijn van 10 werkdagen een plan van aanpak aan. In dit SMART opgestelde plan van aanpak wordt aangegeven wie welke acties binnen welke termijn onderneemt. Daarnaast wordt aangegeven wie deze acties onderneemt en binnen welk termijn dit leidt tot resultaatsverbetering waarbij het afgesproken kwaliteitsniveau wordt behaald. Uitgangspunt bij dit Plan van Aanpak is dat de knelpunten binnen afzienbare termijn zijn afgehandeld. De definitie van afzienbare termijn is afhankelijk van de zwaarte van de afwijking, gemiddeld wordt een termijn van 15 werkdagen aangehouden. Dit plan van aanpak zal besproken worden in een ingelast strategisch overleg. Na schriftelijke goedkeuring dient uitvoering gegeven worden aan het plan van aanpak.
<i>Stap 2</i>	Tevens dienen de knelpunten vanwege mogelijk herhaling in de toekomst worden geborgd. Na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever zal de Opdrachtnemer de verbeteracties uitvoeren. Van ieder overleg wordt door Opdrachtnemer een verslag gemaakt waarin de afspraken SMART worden vastgelegd. De verslagen worden tevens digitaal verzonden naar Categoriemanagement Schoonmaak Rijk.
<i>Stap 3</i>	Indien na de gestelde termijn de resultaten naar de mening van Opdrachtgever onvoldoende blijven, vindt er wederom een ingelast strategisch overleg plaats. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om Opdrachtnemer in gebreke te stellen. De procedure ten aanzien van een ingebrekestelling en het vaststellen van een wanprestatie worden nader beschreven in de voorwaarden.