

Bijlage S2 – SLA Onderhoud en Vervanging E&W Assets

Referentienummer: 2026-19

Datum: 15-09-2026

Status: Definitief

Versie: 1.0

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

1. Inleiding en leeswijzer

Deze bijlage is de Service Level Agreement (SLA) bij het Programma van Eisen (PvE) voor het onderhoud en de vervanging van de elektrotechnische en werktuigbouwkundige (E&W) Assets van Opdrachtgever. De SLA maakt deel uit van de Raamovereenkomst. Het PvE bevat de eisen aan de Dienstverlening. De SLA legt vast hoe Opdrachtgever de naleving van die eisen volgt en hoe Partijen daarover overleggen.

De SLA regelt drie onderwerpen: de KPI's, de rapportages en de overlegstructuur. Met de KPI's beoordeelt Opdrachtgever de Prestaties van Opdrachtnemer. Met de rapportages verantwoordt Opdrachtnemer de uitvoering van de Dienstverlening. In de overlegstructuur bespreken Partijen de Dienstverlening en sturen zij bij.

Het vervolg van dit hoofdstuk bevat de algemene bepalingen voor de KPI's: de proefmetingen, de relatie met het Instandhoudingsniveau, de meetmethoden, de berekening van de Beschikbaarheid en de sturing op de uitkomsten. Hoofdstuk 2 bevat de KPI's per soort werkzaamheden en de KPI's voor veiligheid en uitvoeringskwaliteit, met een totaaloverzicht. Hoofdstuk 3 bevat de Rapportagevereisten voor de Werkrapportage, de Onderhoudsrapportage en de Managementrapportage, met de rapportagekalender. Hoofdstuk 4 beschrijft de overlegstructuur op operationeel, tactisch en strategisch niveau, met de agenda per overleg.

Begrippen met een hoofdletter hebben de betekenis die het PvE daaraan geeft. Eisnummers verwijzen naar de eisen in het PvE.

1.1 KPI's

Niet iedere eis uit het PvE is vertaald naar een KPI. Het ontbreken van een KPI laat de geldigheid en afdwingbaarheid van de betreffende eis onverlet. Opdrachtnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het voldoen aan alle eisen uit het PvE, ongeacht of deze via een KPI worden gemonitord.

De SLA bevat elf KPI's (KPI-01 tot en met KPI-11). Deze KPI's zijn geselecteerd omdat zij inzicht geven in de mate waarin Opdrachtnemer voldoet aan de voor Opdrachtgever meest kritische eisen op het gebied van kwaliteit, continuïteit, veiligheid en beheersbaarheid van de Dienstverlening. Per KPI zijn de Prestatie-eis, de norm- of streefwaarde, de meetmethodiek met bron en frequentie en de grondslag in het PvE vastgelegd.

Partijen voeren binnen de eerste zes maanden na de ingangsdatum van de Raamovereenkomst proefmetingen uit op de overeengekomen KPI's. Eventuele onvolkomenheden in de gegevensvoorziening, assetclassificatie, systeemkoppelingen, registraties of berekeningsmethodieken worden gedurende deze periode in gezamenlijk overleg geïdentificeerd en waar nodig gecorrigeerd. De resultaten van deze proefmetingen worden gebruikt voor de validatie van de toegepaste meetmethoden en de juistheid van de onderliggende gegevens.

De proefmetingen doen geen afbreuk aan de overeengekomen verplichtingen van Opdrachtnemer. De eisen uit het PvE en de bijbehorende KPI-normen zijn vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst onverkort van toepassing. Het uitvoeren van proefmetingen is uitsluitend bedoeld voor het verifiëren van de meetmethoden en kan niet worden aangemerkt als een vrijstelling van verplichtingen, noch als rechtvaardiging voor het niet behalen van overeengekomen KPI-normen.

Correcties of verbeteringen aan de meetmethoden in de eerste zes maanden leiden niet tot wijziging van de overeengekomen Prestatie-eisen, KPI's of normen, tenzij Partijen hierover uitdrukkelijk schriftelijke afspraken maken.

1.2 Relatie met het Instandhoudingsniveau

Voor iedere Asset is een Instandhoudingsniveau vastgesteld. Het Instandhoudingsniveau wordt per Assetcategorie en locatiecategorie bepaald en op basis van risico, kriticititeit en bedrijfsbelang doorvertaald naar de individuele Asset. Het PvE onderscheidt vier Instandhoudingsniveaus:

- Hoog;
- Midden;
- Basis;
- Wettelijk minimum.

Afhankelijk van het toegewezen Instandhoudingsniveau gelden voor een Asset normen voor Veiligstellen, Functioneel herstel, Definitief herstel en Beschikbaarheid. Deze normen staan per Asset in bijlage S1 Assetlijst. Tabel 3 in paragraaf 2.3 vat ze samen per Instandhoudingsniveau. Bij aanvang van de Raamovereenkomst is het niveau wettelijk minimum aan geen enkele Asset toegekend.

1.3 Meetmethoden

Opdrachtgever bepaalt de KPI's in het AMS, op basis van de gegevens die Opdrachtnemer op grond van het PvE aanlevert via de verschillende rapportages. Het werkordernummer is daarbij de referentie tussen Storingsmeldingen, Nadere opdrachten, facturen en andere relevante correspondentie. Opdrachtnemer vermeldt dit werkordernummer op alle relevante documentatie.

Voor Veiligstellen, Functioneel herstel en Definitief herstel start de meettijd bij de Storingsmelding aan Opdrachtnemer. De meettijd eindigt op het tijdstip dat Opdrachtnemer in de Werkrapportage vastlegt. Een percentage-KPI is het aantal gevallen dat aan de norm voldoet, gedeeld door het totale aantal gevallen in de populatie. De populatie volgt per KPI uit hoofdstuk 2, bijvoorbeeld alle werkorders uit het OHJP, alle Storingsmeldingen of alle aanvragen voor een offerte of kostenraming.

Uitsluitingen staan bij de betreffende KPI in hoofdstuk 2 en blijven buiten de teller en de noemer.

1.4 Beschikbaarheid

De Beschikbaarheid wordt berekend over de rapportageperiode. Per Asset is dit de tijd dat de Asset functioneert, gedeeld door de totale tijd van die periode. Per Instandhoudingsniveau is dit de som van de functionele tijd van alle Assets binnen dat niveau, gedeeld door de som van hun totale tijd. De norm voor de Beschikbaarheid is vastgelegd per Instandhoudingsniveau. De KPI wordt beoordeeld op het gemiddelde van alle Assets binnen dat niveau. Daarnaast geldt dezelfde norm als referentie voor iedere individuele Asset.

Voorbeeld (fictief): Binnen Instandhoudingsniveau Basis vallen 10 Assets. Gedurende een maand van 30 dagen bedraagt de totale tijd van deze Assets gezamenlijk 7.200 uur (10×720 uur). Indien de gezamenlijke tijd dat deze niet functioneren 30 uur bedraagt, wordt de Beschikbaarheid als volgt berekend:

$$\text{Beschikbaarheid} = \frac{(7.200 - 30)}{7.200} \times 100\% = 99,58\%$$

De Beschikbaarheid van Instandhoudingsniveau Basis bedraagt daarmee 99,58%.

1.5 Sturing en handhaving

De KPI's vormen het objectieve instrument waarmee wordt vastgesteld in welke mate Opdrachtnemer voldoet aan de eisen uit het PvE. De kolom 'grondslag' verwijst per KPI naar de onderliggende Prestatie-eis uit het PvE.

Voldoet een KPI niet aan de norm, dan is dat een Tekortkoming. Partijen bespreken de afwijking in het eerstvolgende overleg en Opdrachtgever past de prestatiesturing uit het PvE toe, waaronder het verbeterplan.

Naast deze beoordeling op KPI-niveau volgen Partijen de Beschikbaarheid ook op Assetniveau. Assets die in de maandrapportage onder de norm van hun Instandhoudingsniveau blijven, bespreken Partijen in het operationeel overleg, met de oorzaak en mogelijke verbetermaatregelen. Blijft een Asset drie opeenvolgende maanden onder de norm, dan agendeert Opdrachtnemer deze voor het eerstvolgende tactisch overleg. Deze signalering is geen Tekortkoming en heeft geen gevolgen voor KPI-08, waarvoor alleen het gemiddelde per Instandhoudingsniveau telt. In het overleg spreken Partijen af of maatregelen nodig zijn en wie die uitvoert.

2. KPI's

2.1 Periodieke werkzaamheden

De onderstaande KPI's gelden voor de Periodieke werkzaamheden.

KPI	Eis	KPI en norm/streefwaarde	Meetmethodiek (bron, frequentie)	Grondslag (PvE)
KPI-01	Uitvoering van de Periodieke werkzaamheden conform het goedgekeurde OHJP	Realisatiegraad OHJP $\geq$ 95% van de geplande werkorders per maand en 100% van het Wettelijk verplicht onderhoud. Resterende werkorders rondt Opdrachtnemer uiterlijk in de volgende maand af.	AMS, maandelijks	4.2.2
KPI-02	Tijdige, volledige en correcte aanlevering van de Onderhoudsrapportage	Binnen 10 werkdagen na uitvoering in $\geq$ 95% van de gevallen; overige binnen 20 werkdagen.	AMS, maandelijks	4.2.4, 6.1.1

Tabel 1: KPI's Periodieke werkzaamheden

2.2 Correctieve en Projectmatige werkzaamheden

De onderstaande KPI's gelden voor de Correctieve en Projectmatige werkzaamheden.

KPI	Eis	KPI en norm/streefwaarde	Meetmethodiek (bron, frequentie)	Grondslag (PvE)
KPI-03	Tijdige, volledige en correcte aanlevering van de Werkrapportage	Binnen 2 werkdagen na uitvoering in $\geq$ 90% van de gevallen; overige binnen 10 werkdagen.	AMS, maandelijks	4.3.2, 6.1.1
KPI-04	Tijdige aanlevering van offertes en ramingen	Binnen 20 werkdagen na de aanvraag in $\geq$ 90% van de gevallen; overige binnen 30 werkdagen.	AMS, maandelijks	4.3.8

Tabel 2: KPI's Correctieve en Projectmatige werkzaamheden

2.3 Storingen

De KPI's in deze paragraaf gelden voor Storingen. De normen voor Veiligstellen, Functioneel herstel, Definitief herstel en Beschikbaarheid verschillen per Instandhoudingsniveau. Tabel 3 geeft ze per niveau; per Asset geldt de norm van het Instandhoudingsniveau dat in bijlage S1 Assetlijst is vastgelegd. Bij de berekening van deze KPI's worden uitsluitend Storingen meegenomen waarop Opdrachtnemer redelijkerwijs invloed kan uitoefenen. De onderstaande situaties worden daarom buiten beschouwing gelaten en tellen niet mee in de beoordeling van de Prestaties van Opdrachtnemer:

- Storingen door oorzaken buiten de invloed van Opdrachtnemer, zoals molest, vandalisme en schade door derden;
- Herstellingen die vertraging oplopen als gevolg van wachttijd op besluiten, goedkeuringen of instructies van Opdrachtgever.

Instandhoudings-niveau	Veiligstellen bij Calamiteit	Functioneel herstel	Definitief herstel	Beschikbaarheid
Wettelijk minimum	≤ 2 uur	≤ 5 werkdagen	≤ 30 werkdagen	≥ 93%
Basis	≤ 2 uur	≤ 5 werkdagen	≤ 30 werkdagen	≥ 93%
Midden	≤ 2 uur	≤ 2 werkdagen	≤ 10 werkdagen	≥ 97%
Hoog	≤ 2 uur	≤ 4 uur	≤ 5 werkdagen	≥ 98,5%

Tabel 3: Normen voor Veiligstellen, herstel en Beschikbaarheid per Instandhoudingsniveau

De onderstaande KPI's meten of Opdrachtnemer de normen uit tabel 3 haalt.

KPI	Eis	KPI en norm/streefwaarde	Meetmethodiek (bron, frequentie)	Grondslag (PvE)
KPI-05	Veiligstellen van Calamiteiten	≥ 95% binnen de normtijd	AMS, maandelijks	4.4.4
KPI-06	Functioneel herstel van Storingen	≥ 95% binnen de normtijd	AMS, maandelijks	4.4.2
KPI-07	Definitief herstel van Storingen	≥ 90% binnen de normtijd	AMS, maandelijks	4.4.2
KPI-08	Beschikbaarheid van de Assets	Per Instandhoudingsniveau ≥ de beschikbaarheid norm uit tabel 3	AMS, maandelijks	4.4.2
KPI-09	Vermindering van Storingen	Storingsgraad lager dan in het ijkjaar (eerste volledige contractjaar)	AMS, per kwartaal en jaarlijks	4.4.5

Tabel 4: KPI's Storingen

2.4 Veiligheid

De onderstaande KPI meet de veilige uitvoering van de Dienstverlening conform het PvE.

KPI	Eis	KPI en norm/streefwaarde	Meetmethodiek (bron, frequentie)	Grondslag (PvE)
KPI-10	Veilige uitvoering van de Dienstverlening	0 aan Opdrachtnemer toe te rekenen ongevallen met letsel of verzuim per kalenderjaar.	Meldingen conform het PvE en maandrapportage, doorlopend	5.0.1

Tabel 5: KPI Veiligheid

2.5 Uitvoeringskwaliteit

Opdrachtgever keurt de uitgevoerde werkzaamheden steekproefsgewijs op de controlepunten uit het PvE, van planning tot en met oplevering en registratie.

KPI	Eis	KPI en norm/streefwaarde	Meetmethodiek (bron, frequentie)	Grondslag (PvE)
KPI-11	Werkzaamheden voldoen bij de eerste keuring	≥ 95% van de gekeurde werkzaamheden voldoet bij de eerste keuring.	Steekproef door of namens Opdrachtgever, maandelijks	4.1.11, 7.4.3

Tabel 6: KPI Uitvoeringskwaliteit

2.6 Totaaloverzicht

De KPI-tabellen in de paragrafen 2.1 tot en met 2.5 zijn leidend. Tabel 7 vat deze KPI's samen.

KPI	Onderwerp	Eis	Norm/streefwaarde	Frequentie
KPI-01	Periodieke werkzaamheden	Uitvoering van de Periodieke werkzaamheden conform het goedgekeurde OHJP	Realisatiegraad ≥ 95% per maand; Wettelijk verplicht onderhoud 100%	Maandelijks
KPI-02	Onderhoudsrapportage	Tijdige, volledige en correcte aanlevering van de Onderhoudsrapportage	Binnen 10 werkdagen in ≥ 95% van de gevallen	Maandelijks
KPI-03	Werkrapportage	Tijdige, volledige en correcte aanlevering van de Werkrapportage	Binnen 2 werkdagen in ≥ 90% van de gevallen	Maandelijks
KPI-04	Offertes en ramingen	Tijdige aanlevering van offertes en ramingen	Binnen 20 werkdagen in ≥ 90% van de gevallen	Maandelijks
KPI-05	Calamiteiten	Veiligstellen van Calamiteiten	≥ 95% binnen de normtijd	Maandelijks
KPI-06	Functioneel herstel	Functioneel herstel van Storingen	≥ 95% binnen de normtijd	Maandelijks
KPI-07	Definitief herstel	Definitief herstel van Storingen	≥ 90% binnen de normtijd	Maandelijks
KPI-08	Beschikbaarheid Assets	Beschikbaarheid van de Assets	Per Instandhoudingsniveau ≥ de norm uit tabel 3	Maandelijks
KPI-09	Storingsbeheersing	Vermindering van Storingen	Storingsgraad lager dan in het ijkjaar	Per kwartaal en jaarlijks

KPI-10	Veiligheid	Veilige uitvoering van de Dienstverlening	0 toerekenbare ongevallen met letsel of verzuim per jaar	Doorlopend
KPI-11	Uitvoeringskwaliteit	Werkzaamheden voldoen bij de eerste keuring	≥ 95% voldoet bij eerste keuring	Maandelijks

Tabel 7: Overzicht van de KPI's

3. Rapportagevereisten

Dit hoofdstuk beschrijft de minimale inhoud van de Werkrapportage, de Onderhoudsrapportage en de Managementrapportage, waarmee Opdrachtnemer de uitvoering van de Dienstverlening verantwoordt. Partijen stellen het format van elke rapportage vast in de implementatiefase. Paragraaf 3.4 bevat de rapportagekalender met de frequentie en de aanlevertermijn per rapportage.

3.1 Werkrapportage

Opdrachtnemer levert per werkorder voor Correctieve en Projectmatige werkzaamheden een Werkrapportage, binnen de termijn uit de rapportagekalender. De Werkrapportage bevat ten minste:

- Het werkordernummer; bij een Bevinding het werkordernummer van de werkzaamheden waarbij Opdrachtnemer de Bevinding constateerde.
- Datum van de uitgevoerde werkzaamheden, met:
 - Tijdstip aanwezig;
 - Tijdstip Veiligstellen, waar van toepassing;
 - Tijdstip Functioneel herstel, waar van toepassing;
 - Tijdstip Definitief herstel of werk gereed;
 - Tijdstip vertrek.
- Bedrijfsnaam en naam van de uitvoerende medewerker.
- Oorzaak van de Storing, waar van toepassing.
- Omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden (bijvoorbeeld vervanging, reparatie of reset).
- Omschrijving van het gebruikte materiaal.
- Situatie na vertrek: Functioneel herstel, Definitief herstel of werk gereed, en eventuele vervolgwerkzaamheden.
- Foto's waaruit duidelijk blijkt welke werkzaamheden zijn uitgevoerd, bij voorkeur met de situatie vóór en na het herstel.
- Vermelding van de logboeken die Opdrachtnemer heeft bijgewerkt, waar van toepassing: het onderhouds-, inspectie- of keuringslogboek en het beheerderslogboek van brandveiligheidsassets, met de datum van de aantekening.
- Melding wanneer tekeningen of documentatie van Opdrachtgever onjuist blijken.
- Melding van Assets die ontbreken in bijlage S1 Assetlijst of daarin staan maar niet meer aanwezig zijn.
- De TEC-score van de Asset: het antwoord op de drie vragen over functievervulling, technische staat en bedrijfszekerheid.

3.2 Onderhoudsrapportage

Opdrachtnemer levert per werkorder uit het OHJP een Onderhoudsrapportage, binnen de termijn uit de rapportagekalender. De Onderhoudsrapportage bevat ten minste:

- Het werkordernummer.
- Datum van de uitgevoerde werkzaamheden, met:
 - Tijdstip aanwezig;
 - Tijdstip vertrek.
- Bedrijfsnaam en naam van de uitvoerende medewerker.
- Omschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden, herleidbaar tot het OHJP.
- Bevindingen, met een onderbouwd herstelvoorstel of advies.
- Bij een Bevinding die Opdrachtnemer binnen het Mandaat direct heeft hersteld: een Werkrapportage conform paragraaf 3.1.

- Vermelding van de logboeken die Opdrachtnemer heeft bijgewerkt, waar van toepassing: het onderhouds-, inspectie- of keuringslogboek en het beheerderslogboek van brandveiligheidsassets, met de datum van de aantekening.
- De TEC-score van de Asset: het antwoord op de drie vragen over functievervulling, technische staat en bedrijfszekerheid.

3.3 Managementrapportage

De Managementrapportage kent twee varianten: de maandrapportage en de kwartaalrapportage. Beide leveren Opdrachtgever de sturingsinformatie over de Dienstverlening. De maandrapportage doet dit op operationeel niveau, de kwartaalrapportage op tactisch niveau.

3.3.1 Maandrapportage

Opdrachtnemer levert maandelijks een beknopte maandrapportage over de Dienstverlening als basis voor het operationeel overleg, binnen de termijn uit de rapportagekalender. De maandrapportage bevat ten minste:

- Realisatiegraad van de Periodieke werkzaamheden ten opzichte van het OHJP.
- Overzicht van de Correctieve werkzaamheden: afgeronde en openstaande werkorders en de gerealiseerde hersteltijden, per Instandhoudingsniveau.
- Beschikbaarheid per Instandhoudingsniveau en per Asset, met de oorzaak bij Assets onder de norm.
- Klachtenmeldingen en verbeterpunten.
- Mutaties in bijlage S1 Assetlijst en overige afwijkingen.
- Planning en voortgang van de Projectmatige werkzaamheden.
- Ongevallen, onveilige situaties en de genomen maatregelen.
- Afwijkingen van de Prestatie-eisen en overige Tekortkomingen, met oorzaak en eventuele maatregel.

3.3.2 Kwartaalrapportage

Opdrachtnemer levert per kwartaal een kwartaalrapportage over de Dienstverlening als basis voor het tactisch overleg, binnen de termijn uit de rapportagekalender. De rapportage analyseert de Dienstverlening per maand en cumulatief. De rapportage over het vierde kwartaal bevat ook het jaarbeeld en geldt als jaarrapportage voor het strategisch overleg. De kwartaalrapportage bevat ten minste:

- Alle KPI's, met trendanalyse.
- Voortgang van de verbeterplannen, waar van toepassing.
- De status en eventuele bijsturing van de maatregelen uit het plan van aanpak samenwerken en het risicobeheersplan.
- Hoogtepunten en aandachtspunten van het kwartaal.
- Onvoorziene zaken en risico's, met de acties.
- Gefactureerde omzet van de Correctieve en de Projectmatige werkzaamheden.

3.4 Rapportagekalender

Opdrachtnemer levert alle rapportages digitaal aan, binnen de termijnen in tabel 8. Termijnen in werkdagen gaan in op de eerste werkdag na afloop van de periode.

Rapportage	Frequentie	Uiterlijke aanlevering	Betreft
Onderhoudsrapportage	Per werkorder uit het OHJP	10 werkdagen na uitvoering	De werkorder

Werkrapportage	Per werkorder voor Correctieve en Projectmatige werkzaamheden	2 werkdagen na uitvoering	De werkorder
Maandrapportage	Maandelijks	10 werkdagen na afloop van de maand	De kalendermaand
Kwartaalrapportage	Per kwartaal	15 werkdagen na afloop van het kwartaal	Het kwartaal; het vierde kwartaal ook het kalenderjaar

Tabel 8: Rapportagekalender

4. Overlegstructuur

Tabel 9 geeft de overlegstructuur tussen Partijen. Opdrachtgever zit de overleggen voor; Opdrachtnemer verzorgt de planning, de voorbereiding en het verslag, conform het PvE. Tijdens de implementatiefase geldt daarnaast het implementatieoverleg uit het PvE.

Niveau	Frequentie	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen Opdrachtgever
Strategisch	1 x per jaar	Account- of contractmanager	Hoofd Facilitair Bedrijf, Contractmanager, Manager Vastgoedbeheer en Adviseur planmatig onderhoud
Tactisch	4 x per jaar	Account- of contractmanager, operationeel aanspreekpunt	Manager Vastgoedbeheer, Contractmanager, Beheerders E&W en Adviseur planmatig onderhoud
Operationeel	12 x per jaar, en aanvullend zo vaak als nodig	Operationeel aanspreekpunt	Beheerders E&W, vastgoedcoördinator en Adviseur planmatig onderhoud

Tabel 9: Communicatiemodel en overlegstructuur

Partijen leggen de contactpersonen en hun bereikbaarheid vast in de implementatiefase.

4.1 Operationeel (maand) overleg

Partijen overleggen maandelijks op operationeel niveau over de voortgang van de Dienstverlening, op basis van de maandrapportage. Tabel 10 bevat de agenda; deze is niet limitatief.

Agendapunten operationeel overleg
1. Voortgang van de Periodieke werkzaamheden en de realisatie van het OHJP.
2. Correctieve werkzaamheden, inclusief naleving van de veiligstel-, herstel- en rapportagetermijnen.
3. Assets die onder de norm van hun Instandhoudingsniveau zijn gebleven, met oorzaak en mogelijke verbetermaatregelen.
4. Klachtenmeldingen, verbetervoorstellen en de afhandeling daarvan.
5. Veiligheid, ongevallen, onveilige situaties en de afhandeling daarvan.
6. Wijzigingen en mutaties aan de Assets.
7. Voortgang van de lopende werkzaamheden en de planning voor de komende periode.
8. Projectmatige werkzaamheden: voortgang, planning en adviezen over Vervangingen.
9. Facturatie, openstaande verplichtingen en eventuele afwijkingen.
10. Actielijst en opvolging van eerder gemaakte afspraken.

Tabel 10: Agendapunten operationeel overleg

4.2 Tactisch (kwartaal) overleg

Partijen overleggen elk kwartaal op tactisch niveau over de geleverde Prestaties en de voortgang van de Raamovereenkomst, op basis van de kwartaalrapportage. Opdrachtnemer licht de

rapportage toe; Partijen bespreken de Prestaties, de afwijkingen en de verbetermaatregelen. Tabel 11 bevat de agenda; deze is niet limitatief.

Agendapunten tactisch overleg	
1.	KPI's van het afgelopen kwartaal, met analyse van afwijkingen en trends.
2.	Voortgang van de verbeterplannen.
3.	Hoogtepunten en aandachtspunten van het afgelopen kwartaal.
4.	De status van de maatregelen uit het plan van aanpak samenwerken en het risicobeheersplan.
5.	Beschikbaarheid van Assets en analyse van Storingen en onderhoudsresultaten.
6.	Veiligheid, Wettelijk verplicht onderhoud en naleving van wet- en regelgeving.
7.	Capaciteit, bezetting en inzet van personeel en onderaannemers.
8.	Overzicht van uitgevoerde Correctieve en Projectmatige werkzaamheden.
9.	Projectmatige werkzaamheden: jaarplanning, prioritering en adviezen over Vervangingen.
10.	Financieel overzicht van gefactureerde werkzaamheden en eventuele afwijkingen.
11.	Bevindingen, risico's, knelpunten en de benodigde maatregelen.
12.	Planning en aandachtspunten voor het komende kwartaal.

Tabel 11: Agendapunten tactisch overleg

4.3 Strategisch (jaar) overleg

Partijen overleggen jaarlijks in het eerste kwartaal op strategisch niveau over de uitvoering van de Raamovereenkomst en de geleverde Prestaties, op basis van de jaarrapportage. Partijen evalueren het afgelopen jaar en bespreken de doelstellingen, risico's en aandachtspunten voor het komende jaar. Tabel 12 bevat de agenda; deze is niet limitatief.

Agendapunten strategisch overleg	
1.	Evaluatie van de KPI's over het afgelopen jaar, met trendanalyse.
2.	Evaluatie van de samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3.	Voortgang van de verbeterplannen en structurele verbetermaatregelen.
4.	Hoogtepunten en aandachtspunten van het afgelopen jaar.
5.	Financieel jaaroverzicht van de Correctieve en Projectmatige werkzaamheden.
6.	Meerjarenbeeld van de Vervangingen en Projectmatige werkzaamheden (MJOP en MJIP).
7.	Ontwikkelingen in de markt, in wet- en regelgeving en in de organisatie van Opdrachtnemer die de Dienstverlening kunnen raken.
8.	Evaluatie van risico's, continuïteit en toekomstige contractdoelstellingen.
9.	Kansen voor optimalisatie, innovatie en verduurzaming van de Dienstverlening.
10.	Verlengingsopties, contractwijzigingen en strategische ontwikkelingen, indien van toepassing.
11.	Vooruitblik en doelstellingen voor het komende jaar.

Tabel 12: Agendapunten strategisch overleg