Bijlage 4 KPI's Onderhoud buitengroenvoorziening NOVA-College

	Omschrijving	Frequentie	KPI doelstelling
Periodieke schouw	Alle 7 locaties wordt steekproefsgewijs geschouwd op kwaliteit volgens de afgesproken beoordelingsmethodiek. Leverancier wordt beoordeeld op naleving bestek en afspraken. Resultaten worden vastgelegd in het GIS en gerapporteerd voor het periodiek overleg.	2 keer per jaar	Minimaal 5 van de 7 gecontroleerde locaties voldoet aan de kwaliteitsnorm. Afkeurpunten worden binnen 5 werkdagen hersteld. Bij niet behalen KPI volgt een waarschuwing. Bij herhaling worden kosten van de herkeuring doorbelast.
Verbeterplan	Opstellen verbeterplan met concrete voorstellen ter verbetering van de kwaliteit en duurzaamheid met als uitgangspunt de wensen van opdrachtgever omtrent de uitstraling van de groenvoorziening.	1 keer per jaar	Leverancier levert aan het begin van het kalenderjaar per locatie een verbeterplan op met daarin concrete verbeteracties inclusief planning en het verwachte resultaat. Het plan wordt beoordeeld op volledigheid en kwaliteit.
Klanttevredenheid	Belevingsmeting onder locatiebeheerders en contractmanager. Het onderzoek richt zich op samenwerking, communicatie, nakoming afspraken en kwaliteit van de dienstverlening.	1 keer per jaar (Q3)	Op een vierpuntschaal van slecht, onvoldoende, voldoende tot goed moet minimaal 75% van de genoemde zaken als goed worden beoordeeld.
Snoeiplan	Aanleveren van een snoeiplan voor het komend jaar.	1 keer per jaar (Q3)	Plan bevat per locatie alle snoei-activiteiten inclusief de geplande datum van uitvoering
Inboetronde	Aanleveren van de opname van de inboetronde.	1 keer per jaar (Q3)	Uitvoering voor het einde van het kalenderjaar.
Flora & Fauna plan/ V&G plan	Aanleveren actuele plannen.	Half januari	Voldoet aan de wet natuurbescherming en vellig werken.
Eindrapportage	Evaluatie van de kwaliteit van de groenvoorziening op de verschillende locaties	1 keer per jaar (Q1)	Minimaal 75% moet voldoen aan de kwaliteitsnorm.
Winteronderhoud	Groenvoorziening op de locaties moet in de winterperiodeperiode gesnoeid zijn, kanten gestoken, vaste planten terug geknipt, bladvrij etc.	1 keer per jaar (jan-feb)	Alle locaties moeten voldoen aan beeldkwaliteit B. Dit wordt gekeurd door een externe partij.