# Bijlage D – KPI- en SLA-document

Preventief en correctief onderhoud mechanische riolering
gemeente Nieuwkoop

**Gemeente Nieuwkoop**
Beheer Openbare Ruimte
Team Werkvoorbereiding & Uitvoering

19 november 2026
versie 1.0

nieuwkoop

# Inhoud

1. DOEL ..... 2
2. MEETPERIODE ..... 3
3. KPI-OVERZICHT ..... 4
4. CONTRACTEVALUATIE ..... 7
5. VERBETERMAATREGELEN ..... 8
6. ESCALATIE ..... 9

## 1. Doel

Dit document beschrijft de prestatie-indicatoren (KPI's) die gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gebruikt voor het monitoren en evalueren van de dienstverlening van opdrachtnemer.

De KPI's vormen een instrument voor contractmanagement en continue verbetering en worden periodiek besproken tijdens de contractoverleggen.

## 2. Meetperiode

De KPI's worden per kalenderkwartaal gemeten en jaarlijks geëvalueerd.

De meetgegevens worden door opdrachtnemer aangeleverd en kunnen door opdrachtgever worden gecontroleerd.

## 3. KPI-overzicht

**KPI 1 – Tijdige opvolging storingen**

**Doel**

Borgen dat storingen tijdig worden opgepakt.

**Meetmethode**

Aantal storingen waarbij aan de overeengekomen responstijd is voldaan ten opzichte van het totaal aantal storingen.

De responstijd wordt gemeten vanaf het moment waarop de storing door of namens opdrachtgever aan opdrachtnemer is gemeld.

**Norm**

≥ 95%

**Prestatie**

| Score | Resultaat |
|---|---|
| Groen | ≥ 95% |
| Oranje | 90% - 95% |
| Rood | < 90% |

**KPI 2 – Tijdige uitvoering preventief onderhoud**

**Doel**

Waarborgen dat onderhoud conform planning wordt uitgevoerd.

**Meetmethode**

Aantal onderhoudswerkzaamheden uitgevoerd binnen de overeengekomen planning ten opzichte van het totaal aantal geplande onderhoudswerkzaamheden.

**Norm**

100%

**Prestatie**

| Score | Resultaat |
|---|---|
| Groen | 100% |
| Oranje | 95% - 99% |
| Rood | < 95% |

**KPI 3 – Tijdige rapportage**

**Doel**

Waarborgen van actuele managementinformatie.

**Meetmethode**

Aantal tijdig aangeleverde rapportages ten opzichte van het totaal aantal vereiste rapportages.

**Norm**

100%

**Prestatie**

| Score | Resultaat |
|---|---|
| Groen | 100% |
| Oranje | 90% - 99% |
| Rood | < 90% |

**KPI 4 – Herhaalstoringen**

**Doel**

Beperken van terugkerende storingen.

**Meetmethode**

Het percentage storingen dat binnen 30 kalenderdagen op hetzelfde object en met dezelfde hoofdoorzaak terugkeert.

**Norm**

≤ 5%

**Prestatie**

| Score | Resultaat |
|---|---|
| Groen | ≤ 5% |
| Oranje | > 5% en ≤ 10% |
| Rood | > 10% |

**KPI 5 – Actualiteit areaalgegevens**

**Doel**

Waarborgen van een actueel assetbestand.

**Meetmethode**

Percentage door opdrachtnemer geconstateerde mutaties dat binnen 30 kalenderdagen in de areaaladministratie is verwerkt.

**Norm**

100%

**Prestatie**

| Score | Resultaat |
|---|---|
| Groen | 100% |
| Oranje | 95% - 99% |
| Rood | < 95% |

**KPI 6 – Opvolging actiepunten**

**Doel**

Waarborgen van een effectieve samenwerking.

**Meetmethode**

Aantal actiepunten uit overlegstructuren dat binnen de afgesproken termijn is afgehandeld.

**Norm**

≥ 90%

**Prestatie**

| Score | Resultaat |
|---|---|
| Groen | ≥ 90% |
| Oranje | 80% - 90% |
| Rood | < 80% |

## 4. Contractevaluatie

Opdrachtgever en opdrachtnemer bespreken de KPI-resultaten minimaal eenmaal per kwartaal tijdens het contractoverleg.

Jaarlijks vindt een contractevaluatie plaats waarbij tevens wordt gekeken naar:

- samenwerking;
- veiligheid;
- innovatie;
- duurzaamheid;
- assetmanagement;
- verbetermaatregelen.

Van het contractoverleg wordt door de opdrachtgever een actielijst opgesteld, waarin afspraken, actiehouders en termijnen worden vastgelegd.

## 5. Verbetermaatregelen

Indien een KPI gedurende twee opeenvolgende meetperioden een rode score behaalt, kan opdrachtgever verlangen dat opdrachtnemer een verbeterplan opstelt.

Het verbeterplan bevat ten minste:

- analyse van de oorzaak;
- corrigerende maatregelen;
- planning;
- verantwoordelijke functionarissen.

## 6. Escalatie

Indien structureel onvoldoende prestaties worden geleverd, wordt gehandeld overeenkomstig artikel 21 van de overeenkomst (Escalatieprocedure).