Bijlage IV - Prestatie Management Model (PMM)

Separaat bijgevoegd .pdf-bestand

Paraaf 5.1,2,e

Paraaf 5.1,2,e

Paraaf 5.1,2,e

Gemeente Amsterdam

Versie 1.1
25 januari 2023

Prestatie Management Model

Behorend bij Contract 2022-0052 - Dienstverleningsovereenkomst Parkeerdiensten

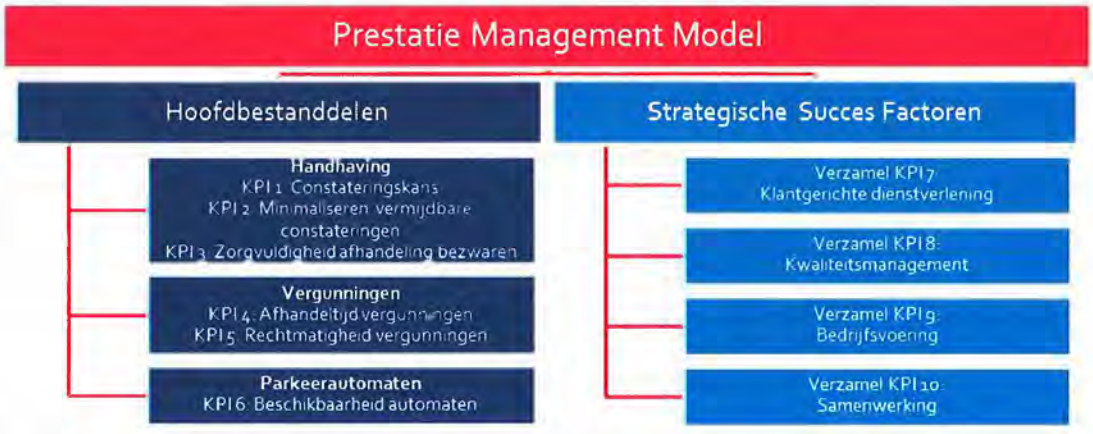
Opmerkingen bij versie 1.1 van het Prestatie Management Model (25-1-2023)

- De volledige technische uitwerking als bijlage bij het Prestatie Management Model(versie 1.1) als separaat document in de Virtual Data Room beschikbaar gesteld onder de naam *'J1 Technische uitwerking berekeningswijze KPI 1 Constateringskans'*.
- In dit document zijn enkele wijzigingen doorgevoerd. Deze zijn allen blauw gemarkeerd.
  - De datum en het versienummer zijn aangepast.
  - In paragraaf 1.1 (Inleiding) is toegevoegd dat de technische uitwerking leidend voor de berekening van KPI 1 Constateringskans is en dat de teksten in hoofdstuk 1 van het PMM als introductie op hoofdlijnen moet worden gezien.
  - Paragraaf 1.4.3 (Berekening betalingsgraad gehele stad) is volledig komen te vervallen omdat het berekenen van een betalingsgraad voor de gehele stad geen onderdeel uitmaakt van de berekening om te komen tot KPI 1.
  - In paragraaf 1.6 (Samenvattend) is de afbeelding komen te vervallen omdat deze onvoldoende helder is op het punt dat de berekening van niet-betaalde parkeeruren in eerste instantie op buurtniveau plaats vindt.
  - In paragraaf 1.7 (Grenswaarden) is de grenswaarde voor de Constateringskans toegevoegd.
  - Paragraaf 1.8 (Financiële vergoeding) is bijna volledig herschreven.

Voorwoord

Deze bijlage betreft het Prestatie Management Model dat onderdeel uitmaakt van de Opdracht als beschreven in paragraaf 1.11 van het Programma van Eisen Parkeerdienstverlening met kenmerk AI 2022-0052. Dit Prestatie Management Model vormt de basis (het dashboard) waar Opdrachtgever en Opdrachtnemer gedurende de Overeenkomst op tactisch en strategisch niveau naar de geleverde prestaties kijken. De te leveren prestaties zijn vertaald in Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's) (zie figuur 1) en worden periodiek gemeten, gerapporteerd, besproken en geëvalueerd. Per KPI worden achtereenvolgens de volgende onderwerpen behandeld: een beschrijving van de KPI met bijbehorende normen, de meet- en verificatiemethode, de grenswaarden, de bijbehorende financiële consequentie (indien van toepassing) en de kosten (indien van toepassing).

Gehanteerde begrippen en afkortingen staan beschreven in het programma van Eisen.



Figuur 1: Prestatie Management Model inclusief overzicht KPI's

In tabel 1 is per KPI samengevat wat de frequentie van het vaststellen van de door Opdrachtnemer geleverde prestaties is en welke financiële consequenties dit heeft bij het wel of niet halen van de van de vastgestelde normering over de te leveren prestaties.

KPI	Aantal onderdelen	Frequentie vaststellen KPI	Financiële consequenties
KPI 1 Constateringskans	1	kwartaal	bonus/malus
KPI 2 Minimaliseren vermijdbare constateringen	3	kwartaal	geen
KPI 3 Zorgvuldigheid afhandeling bezwaren	6	jaar	geen
KPI 4 Afhandeltijd vergunningaanvragen/-mutaties	3	kwartaal	malus
KPI 5 Rechtmatigheid vergunningen	1	jaar	geen
KPI 6 Beschikbaarheid parkeerautomaten	1	kwartaal	malus
KPI 7 Klantgerichte dienstverlening (verzamel KPI)	8	kwartaal	voorwaardelijke vergoeding per onderdeel
KPI 8 Kwaliteitsmanagement (verzamel KPI)	8	half jaar	voorwaardelijke vergoeding per onderdeel
KPI 9 Bedrijfsvoering (verzamel KPI)	9	jaar	voorwaardelijke vergoeding
KPI 10 Samenwerking (verzamel KPI)	3	jaar	geen

Tabel 1: Frequentie vaststellen KPI

Inhoud

1 KPI 1: Constateringskans 7
1.1 Inleiding 7
1.2 Constatering 8
1.3 Constateringskans 8
1.4 Betalingsgraad 9
1.4.1 Bepalen bezoekersparkeerders die betaald hebben 9
1.4.2 Bepalen bezoekersparkeerders die hadden moeten betalen 9
1.4.3 Berekening betalingsgraad gehele stad met weging op Gemeentniveau 10
1.5 Bepaling aantal niet-betaalde parkeeruren 11
1.5.1 Wel-betaalde parkeeruren 11
1.5.2 Niet-betaalde parkeeruren 11
1.5.3 Berekening niet-betaalde parkeeruren van Nederlandse kentekens 12
1.6 Samenvattend 13
1.7 Grenswaarden 13
1.8 Financiele vergoeding 14
1.8.1 Neutraal Regime 14
1.8.2 Bonus 14
1.8.3 Malus 15
1.8.4 Bonus en MalusBasispuntWaarde 15
1.9 Verbeterprocedure 16

2 KPI 2: Minimaliseren vermijdbare Constateringen 17
2.1 Inleiding 17
2.2 KPI beschrijving en normering 17
2.3 Meet- en verificatiemethode 18
2.4 Grenswaarden 19
2.5 Financiële consequentie 19
2.6 Verbeterprocedure 20

3 KPI 3: Zorgvuldigheid afhandeling bezwaren 21
3.1 Inleiding 21
3.2 KPI beschrijving en normering 21
3.3 Meet- en verificatiemethode 21
3.4 Grenswaarden 22
3.5 Financiële consequentie 22
3.6 Verbeterprocedure 22
3.7 Kosten en opdrachtverlening 22

4 KPI 4: Afhandeltijd vergunningaanvragen en -mutaties 23
4.1 Inleiding 23
4.2 KPI beschrijving en normering 23
4.3 Meet- en verificatiemethode 24
4.4 Grenswaarden 24
4.5 Financiële consequentie 25
4.6 Verbeterprocedure 25
4.7 Kosten en opdrachtverlening 25

5 KPI 5: Rechtmatigheid vergunningen 26
5.1 Inleiding 26
5.2 KPI beschrijving 26
5.3 Meet- en verificatiemethode 26
5.4 Grenswaarden 26
5.5 Financiële consequentie 27
5.6 Verbeterprocedure 27
5.7 Kosten en opdrachtverlening 27

6 KPI 6: Beschikbaarheid parkeerautomaten 28
6.1 Inleiding 28
6.2 KPI beschrijving en normering 28
6.3 Meet- en verificatiemethode 29
6.4 Grenswaarde 29
6.5 Financiële consequentie 29
6.6 Verbeterprocedure 30
6.7 Kosten en opdrachtverlening 30

7 Verzamel KPI 7: Klantgerichte dienstverlening 31
7.1 Inleiding 31
7.2 KPI beschrijving en normering 31
7.3 Meet- en verificatiemethode 31
7.4 Grenswaarden 32
7.5 Financiële vergoeding 32
7.6 Verbeterprocedure 33
7.7 Kosten en opdrachtverlening 33

8 Verzamel KPI 8: Kwaliteitsmanagement 34
8.1 Inleiding 34
8.2 KPI beschrijving en normering 34
8.3 Meet- en verificatiemethode 34
8.4 Grenswaarde 34
8.5 Financiële vergoeding 35
8.6 Verbeterprocedure 35
8.7 Kosten en opdrachtverlening 35

9 Verzamel KPI 9: Bedrijfsvoering 36
9.1 Inleiding 36
9.2 KPI beschrijving en normering 36
9.3 Meet- en verificatiemethode 36
9.4 Grenswaarde 36
9.5 Financiële vergoeding 37
9.6 Verbeterprocedure 37
9.7 Kosten en opdrachtverlening 37

10 Verzamel KPI 10 Samenwerking 38
10.1 Inleiding 38
10.2 KPI beschrijving en normering 38
10.3 Meet- en verificatiemethode 39
10.4 Grenswaarden 39
10.5 Financiële consequentie 39
10.6 Kosten en opdrachtverlening 39

A. Technische uitwerking berekeningswijze KPI 1 Constateringskans 40

1 KPI 1: Constateringskans

1.1 Inleiding

Eén van de centrale doelen in de Overeenkomst met betrekking tot Hoofdbestanddeel 1 (Parkeerhandhaving) van het Programma van Eisen is het optimaliseren van de nakoming van de parkeerbelastingplicht door rechtvaardige en rechtmatige fiscale handhaving. Concreet betekent dit dat het streven is dat zoveel mogelijk parkeerders bereid zijn de verschuldigde parkeerbelasting te betalen, hetgeen zich vertaalt in een hoge betalingsgraad.

De handhaving dient erop gericht te zijn om parkeerders die geen parkeerbelasting betaald hebben te signaleren ten behoeve van het opleggen van een NHA door Belastingen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het fiscale handhavingsproces: van het controleren van voertuiggegevens op de aanwezigheid van een geldig parkeerrecht en, indien dat niet het geval is, tot het aanleveren van volledige gegevens van een Constatering bij Belastingen zodat deze een NHA kan opleggen en innen.

De betalingsgraad (het percentage parkeerders dat uit zichzelf parkeerbelasting betaalt) wordt sterk beïnvloed door de intensiteit en effectiviteit van de handhaving waar Opdrachtnemer voor verantwoordelijk is. Daarnaast zijn ook andere factoren van invloed op het betaalgedrag van parkeerders die buiten de directe invloedsfeer van de Opdrachtnemer liggen. Denk aan de hoogte van de parkeertarieven, de effectiviteit van opleggen van een naheffingsaanslag (NHA) door Belastingen en communicatie richting parkeerders.

Opdrachtgever heeft voor de KPI Constateringskans gekozen omdat deze (bijna) volledig in de invloedssfeer van Opdrachtnemer ligt. In 'lekentaal' kan de Constateringskans worden samengevat als de kans dat een parkeerder die gedurende één uur niet betaalt een naheffingsaanslag wordt opgelegd. De KPI richt zich alleen op voertuigen waarvoor geen fysieke oplegging van een NHA benodigd is. Dit geldt thans alleen voor Nederlandse kentekens en mogelijk in de toekomst ook voor kentekens uit verdragslanden. In onderstaande uitwerking van de KPI is daarom vooralsnog uitgegaan van alleen Nederlandse kentekens. Indien in de toekomst de behoefte ontstaat om ook kentekens uit verdragslanden in de KPI te betrekken, dan zullen daar nadere afspraken over worden gemaakt.

De uitkomst van de KPI Constateringskans betreft één gewogen score voor de gehele stad, op drie gegevensbronnen:

- Scan- en opvolgdata verzameld in het fiscale handhavingsproces door Opdrachtnemer.
- Data van betaalde bezoekersuren uit het Nationaal Parkeer Register.
- Data van correct aangeleverde Constateringen bij Belastingen.

De 'KPI Constateringskans' zal voor de gehele stad worden bepaald en niet per specifiek gebied. Dit geeft de Opdrachtnemer de vrijheid om de inzet dusdanig te optimaliseren zodat de meeste niet-betalers kunnen worden geconstateerd. De KPI Constateringskans geldt voor voertuigen met een Nederlands kenteken, de frequentie van bepaling is driemaandelijks per kalenderkwartaal.

Voor de berekening van KPI's Constateringskans is de technische uitwerking leidend. De paragrafen 1.2 tot en met 1.6 dienen als introductie op hoofdlijnen te worden gezien.

1.2 Constatering

Van een Constatering is sprake wanneer 'de Opdrachtnemer

1. heeft geconstateerd dat een geparkeerd voertuig niet beschikt over een geldig parkeerrecht wanneer dat wel had gemoeten en
2. daarbij vervolgens bij Belastingen alle benodigde gegevens heeft aangeleverd met betrekking tot de constatering op basis waarvan rechtmatig een naheffingsaanslag kan worden opgelegd door Belastingen'.

Voor een nadere beschrijving van de eisen die gesteld worden aan Constateringen wordt verwezen naar paragraaf 3.2 en 3.3 van Hoofdbestanddeel 1 'Parkeerhandhaving' van het Programma van Eisen.

1.3 Constateringskans

De Constateringskans is gedefinieerd als een breuk met als teller het aantal Constateringen en als noemer het aantal niet-betaalde parkeeruren, beiden op dit moment uitsluitend bepaald voor parkeerders met een Nederlands kenteken:

$$KPI\ Constateringskans_{NL} = \frac{Aantal\ Constateringen_{NL}}{Aantal\ niet\ betaalde\ parkeeruren_{NL}}$$

Waar het aantal Constateringen een eenduidige meetbare grootheid is, kan het aantal niet-betaalde parkeeruren niet worden gemeten, maar alleen worden berekend op basis van de relatie:

$$Niet\ betaalde\ parkeeruren_{NL} = (1 - betalingsgraad_{NL}) * \frac{wel\ betaalde\ parkeeruren_{NL}}{betalingsgraad_{NL}}$$

Om het aantal niet-betaalde parkeeruren te kunnen bepalen zijn dus de volgende gegevens benodigd: (i) de betalingsgraad en (ii) het aantal wel-betaalde parkeeruren. Deze worden in paragrafen 1.4 en 1.5 nader toegelicht.

Aan de 'KPI Constateringskans' is een bonus-/malusregeling verbonden die gekoppeld is aan een grenswaarde.

- De bonus dient als stimulans voor de Opdrachtnemer om de handhavingsinzet zodanig te optimaliseren dat deze actief bijdraagt aan een hogere betalingsgraad van parkeerders in de stad. De bonus vormt daarmee een impliciete vergoeding voor de meerkosten van Opdrachtnemer van zulke verhoogde en geoptimaliseerde handhavingsinzet.
- Indien de opdrachtnemer echter niet minimaal voldoet aan de grenswaarde van de 'KPI Constateringskans' zal een malusregeling gelden.

1.4 Betalingsgraad

De Betalingsgraad is nodig om het aantal niet betaalde uren te berekenen. De **Betalingsgraad** is gedefinieerd als de breuk met als teller het aantal bezoekersparkeerders dat heeft betaald en als noemer het aantal bezoekersparkeerders dat had moet betalen.

$$Betalingsgraad = \frac{bezoekersparkeerders\ die\ betaald\ hebben}{bezoekersparkeerders\ die\ hadden\ moeten\ betalen}$$

Bezoekersparkeerders zijn alle parkeerders die voor het betreffende gebied niet beschikken over een parkeervergunning of ontheffing. Vergunninghouders en ontheffinghouders worden voor de berekening van de betalingsgraad dus buiten beschouwing gelaten, parkeertransacties op basis van een bezoekersvergunning worden daarentegen wel meegenomen. De betalingsgraad wordt bepaald door Opdrachtgever op basis van de door Opdrachtnemer conform de eisen als beschreven in paragraaf 3.2 van het PvE gegenereerde scan- en opvolgingsdata.

1.4.1 Bepalen bezoekersparkeerders die betaald hebben

Wanneer een bezoekersparkeerder parkeerbelasting heeft betaald wordt voor het betreffende kenteken voor de duur van de periode waarvoor is betaald een parkeerrecht geregistreerd in het NPR. Wanneer het kenteken tijdens die periode gescand wordt, zal de terugmelding van het NPR zijn dat er sprake is van een geldig bezoekersparkeerrecht. Deze terugmeldingen worden gelogd in de scandata.

1.4.2 Bepalen bezoekersparkeerders die hadden moeten betalen

Om te komen tot het totaal aantal bezoekersparkeerders die hadden moeten betalen, dienen drie subgroepen bij elkaar opgeteld te worden.

$$Parkeerders_{te\ betalen} = Parkeerders_{betaald} + Parkeerders_{met\ NHA} + Parkeerders_{\%\ niet\ opgevolgd}$$

Van twee daarvan zijn gegevens bekend.

1. Bezoekersparkeerders die betaald hebben en daarom beschikken over een geldig parkeerrecht in NPR; plus
2. Bezoekersparkeerders zonder een geldig parkeerrecht in NPR bij wie is geconstateerd dat een naheffingsaanslag dient te worden opgelegd. Na controle bij het NPR is vervolgens bij de opvolging via image review of fysiek op straat (nogmaals) geconstateerd dat deze niet beschikten over een geldig parkeerrecht;

De aantallen voor de subgroepen 1 en 2 kunnen rechtstreeks uit de scan- en opvolgingsdata afgelezen worden.

3. Daarnaast is er een groep bezoekersparkeerders zonder een geldig parkeerrecht in NPR, waarbij de benodigde opvolging fysiek op straat niet (goed) of te laat heeft plaatsgevonden. Bij deze groep had eigenlijk geconstateerd moeten worden dat ze ten onrechte niet beschikten over een geldig parkeerrecht.

Van deze groep bezoekersparkeerders die moeten betalen is geen volledige data beschikbaar en daarom kunnen deze niet rechtstreeks afgelezen worden. De aantallen voor subgroep 3 kunnen alleen worden afgeleid door middel van extrapolatie.

Die afleiding geschiedt als volgt:

1. Van de opvolgingen die wél (goed) hebben plaatsgevonden en waarbij tevens een voertuig is aangetroffen, is bekend bij welk percentage van de gevallen is geconstateerd dat een naheffingsaanslag diende te worden opgelegd.

$$\%\,Constateringen_{Opgevolgd} = \frac{Opvolgingen\ met\ Constatering}{Totaal\ opvolgingen}$$

2. Door dat percentage te vermenigvuldigen met de aantallen opvolgingen die niet (goed) hebben plaatsgevonden, of waarbij geen voertuig meer is aangetroffen, kan berekend worden bij hoeveel van de gescande voertuigen er zeer waarschijnlijk ook nog sprake is geweest van het ten onrechte niet beschikken over een geldig parkeerrecht (en dus waarbij eigenlijk ook een NHA had moeten worden opgelegd).

$$Parkeerders_{te\ betalen\ (niet\ opgevolgd)} = Parkeerders_{niet\ opgevolgd} * \%\,Constateringen_{Opgevolgd}$$

5.4.4 Berekening betalingsgraad gehele stad met weging op buurtniveau

De berekening van de betalingsgraad van de gehele stad geschiedt in twee stappen:

1. De eerste stap bestaat uit het berekenen van de betalingsgraad voor ieder van de buurten waar zich gefiscaliseerde parkeerplaatsen bevinden (op het moment van schrijven betreft dit 36 van de in totaal 508 buurten die Amsterdam thans kent).
2. In de tweede stap wordt voor de hele stad een gewogen gemiddelde van de betalingsgraad (BG) berekend met de betalingsgraden op buurtniveau. De weging die hierbij gehanteerd wordt bestaat uit het aantal bezoekersuren (uren) voor ieder van de buurten.

$$BG_{hele\ stad} = \frac{\sum((BG_{buurt\ 1} * parkeerurenbuurt\ 1) + (BG_{buurt\ 2} * parkeerurenbuurt\ 2))}{alle\ parkeerurenbuurt}$$

1.5 Bepaling aantal niet-betaalde parkeeruren

Het aantal niet-betaalde parkeeruren voor alle voertuigen wordt bepaald op basis van de wel-betaalde parkeeruren uit het NPR en de betalingsgraad. Vervolgens is er nog een vertaalslag nodig om te komen tot de niet-betaalde parkeeruren voor Nederlandse kentekens. De verschillende stappen worden hieronder toegelicht.

1.5.1 Wel-betaalde parkeeruren

1.5.1.1 Automaten en belparkeren

Bezoekers kunnen een parkeerrecht aanschaffen middels een parkeerautomaat of belparkeren. De enige bron voor het overzicht van de wel-betaalde parkeeruren is het NPR.

Op de ruwe data uit het NPR dient een correctie plaats te vinden. De geregistreerde parkeerduur in het NPR betreft de bruto duur, namelijk van het moment van het ingaan van het parkeerrecht tot aan het moment van het eindigen ervan. Deze bruto duur omvat daarmee soms ook de uren dat er geen betaalplicht gold, namelijk voor de niet-regime uren, zoals bijvoorbeeld 's nachts. Om het aantal wel-betaalde uren te bepalen wordt hier bij het verwerken van de ruwe data voor gecorrigeerd.

1.5.1.2 Bezoekersvergunningen en kraskaarten

Voor het verkrijgen en registreren van parkeerrechten uit hoofde van bezoekersvergunningen en kraskaarten geldt op dit moment dat zulke parkeertransacties worden aan- en afgemeld via een digitale oplossing voor de bezoekersregeling. Hierbij worden van parkeertransacties de parkeerduur, de betaalde parkeerbelasting en de vanwege de bezoekersvergunning of kraskaart verleende korting geregistreerd. Tevens vindt registratie plaats in het NPR van de bijbehorende parkeerrechten. Ook voor deze transacties wordt de bruto duur gecorrigeerd voor de niet-regime tijden.

1.5.2 Niet-betaalde parkeeruren

Het aantal niet-betaalde parkeeruren kan vervolgens worden afgeleid van de betaalde parkeeruren wanneer tevens de betalingsgraad bekend is:

$$niet\_betaalde\ parkeeruren = (1 - betalingsgraad) * \frac{wel\_betaalde\ parkeeruren}{betalingsgraad}$$

Een rekenvoorbeeld: stel dat er 510 betaalde parkeeruren geweest zijn en dat uit de handhaving is gebleken dat de betalingsgraad 85% bedroeg. Het totaal aantal parkeeruren is (betaald en niet-betaald) dan 510 / 0,85 = 600. Het aantal niet-betaalde uren bedraagt dan (1-0,85) * 600 = 0,15 * 600 = 90.

$$niet\_betaalde\ parkeeruren = (1 - 85\%) * \frac{510}{85\%} = 90$$

1.5.3 Berekening niet-betaalde parkeeruren van Nederlandse kentekens

De KPI Constateringskans richt zich op Nederlandse kentekens. Voor de berekening van het aantal niet-betaalde parkeeruren van Nederlandse kentekens zijn daarom een Nederlandse betalingsgraad en het aantal Nederlandse wel-betaalde bezoekersuren nodig.

Voor het bepalen van dat laatste getal is een aantal tussenstappen nodig, omdat geregistreerde bezoekersparkeerrechten in het NPR zelf niet landgebonden zijn. Hierbij worden gegevens over parkeeruren uit de NPR gecombineerd met gegevens over het aandeel Nederlands kentekens in de scandata. Dit wordt hieronder toegelicht.

1. Allereerst wordt het totale aantal parkeeruren afgeleid van het aantal betaalde parkeeruren en de betalingsgraad. Dit geschiedt als volgt:

$$alle\ parkeeruren_{alle\ kentekens} = \frac{wel\_betaalde\ parkeeruren_{alle\ kentekens}}{betalingsgraad_{alle\ kentekens}}$$

2. In de tweede stap wordt het aandeel bezoekersparkeerders met een Nederlands kenteken berekend. De hiervoor benodigde gegevens kunnen geput worden uit de scandata. Bij het scannen van kentekens wordt namelijk de landcode van het gescande kenteken geregistreerd. Er kan dus eenvoudig bepaald worden wat het aantal Nederlandse kentekens is in het totale aantal gescande kentekens van bezoekersparkeerders.

$$aandeel_{NL\ kentekens} = \frac{aantal_{NL\ kentekens}}{aantal_{alle\ kentekens}}$$

3. Het aantal Nederlandse parkeeruren wordt bepaald door het aandeel Nederlandse kentekens vervolgens te vermenigvuldigen met het aantal parkeeruren van alle kentekens.

$$alle\ parkeeruren_{NL\ kentekens} = aandeel_{NL\ kentekens} * alle\ parkeeruren_{alle\ kentekens}$$

4. Het aantal niet-betaalde parkeeruren van Nederlandse kentekens wordt vervolgens berekend op basis van de berekende parkeeruren Nederlandse kentekens en de betalingsgraad (BG) van Nederlandse kentekens.

$$niet\ betaalde\ parkeeruren_{NL\ kentekens} = (1 - BG_{NL\ kentekens}) * alle\ parkeeruren_{NL\ kentekens}$$

Dit aantal vormt de noemer van de KPI Constateringskans.

1.6 Samenvattend

In 'lekentaal' kan de Constateringskans worden samengevat als de kans per niet-betaald parkeeruur dat een naheffingsaanslag kan worden opgelegd. Deze kans wordt berekend door het aantal bij Belastingen aangeleverde Constateringen voor voertuigen met een Nederlands kenteken te delen door het aantal niet-betaalde parkeeruren van bezoekersparkeerders met een Nederlands kenteken. De niet-betaalde parkeeruren van Nederlandse bezoekersparkeerders kunnen berekend worden op basis van de stappen die zijn beschreven in paragrafen 1.5.1 tot en met 1.5.3.



1.7 Grenswaarden

De grenswaarde voor de te realiseren Constateringskans 6,00%. De Constateringskans wordt uitgedrukt in een percentage met twee decimalen achter de komma. Afwijkingen van de gerealiseerde Constateringskans ten opzichte van de vereiste grenswaarde worden uitgedrukt in basispunten (een basispunt is één honderdste van een procentpunt). Ter illustratie: het verschil tussen 8% en 10% bedraagt 200 basispunten, het verschil tussen 8,23% en 9,02% bedraagt 79 basispunten.

1.8 Financiële vergoeding

Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer een per kwartaal een Constateringskans realiseert die minimaal gelijk aan, en liefst nog hoger is dan de grenswaarde van 6.00%. Om die reden wordt er gewerkt met een bonus-/malusregeling rondom de minimale grenswaarde voor de KPI Constateringskans. Opdrachtnemer heeft recht op een bonus wanneer deze een Constateringskans heeft gerealiseerd groter dan de KPI-grenswaarde; wanneer de gerealiseerde Constateringskans lager is geweest dan de grenswaarde is een malus verschuldigd. Zowel de bonus als de malus hebben een lineair karakter en worden uitgedrukt in een bedrag in euro's per basispunt over-/onderschrijding van de grenswaarde. Wanneer de gerealiseerde Constateringskans zich binnen de bandbreedte van het 'neutrale regime' bevindt geldt er geen bonus en malus.

1.8.1 Neutraal Regime

Wanneer de gerealiseerde Constateringskans een waarde heeft groter dan of gelijk aan 5.80% en kleiner dan of gelijk aan 6.10%, dan geldt het neutrale regime en wordt er geen bonus of malus berekend. Het neutrale regime strekt zich dus uit van 20 basispunten onder de KPI grenswaarde tot 10 basispunten boven de KPI grenswaarde.

1.8.2 Bonus

Om recht te hebben op een bonus dient de gerealiseerde Constateringskans in de beschouwde periode hoger te zijn geweest dan de grenswaarde van 6.00% en zich tevens te hebben bevonden buiten de bandbreedte van het Neutrale Regime. Er dient dus sprake te zijn van een gerealiseerde Constateringskans groter dan of gelijk aan 6.11%. De bonus wordt daarbij berekend in functie van de mate van de overschrijding van de KPI grenswaarde, niet in functie van de mate van de overschrijding van het Neutrale Regime. Een rekenvoorbeeld: wanneer de gerealiseerde Constateringskans 6.23% heeft bedragen, dan wordt gerekend met een overschrijding van 0.23% (6.23%-6.00%), niet met een overschrijding van 0.13% (6.23%-6.10%). Er is dan dus sprake van een overschrijding met 23 basispunten (een basispunt is één honderdste van een procentpunt). Het bonus bedrag wordt vervolgens berekend door de overschrijding van de KPI grenswaarde, uitgedrukt in basispunten, te vermenigvuldigen met de "BonusBasispuntWaarde" of "BBW". De BonusBasispuntWaarde is dusdanig bepaald dat deze geacht wordt de kosten van eventuele extra handhavingsinzet door de Opdrachtnemer méér dan te vergoeden. Bij een gerealiseerde Constateringskans groter dan 8.00% wordt voor de berekening van de bonus gerekend met een overschrijding van de KPI grenswaarde met 200 basispunten. De bonus is dus gemaximeerd op 200 basispunten vermenigvuldigd met de BBW, omdat een nog hogere Constateringskans voor de Opdrachtgever geen verdere maatschappelijke meerwaarde heeft. Zie paragraaf 3.4 voor de berekening en de initiële hoogte van de BBW, alsmede voor een rekenvoorbeeld van een bonusberekening.

1.8.3 Malus

Indien de gerealiseerde Constateringskans lager is geweest dan de voornoemde KPI grenswaarde is de Opdrachtnemer een malus verschuldigd welke door de Opdrachtgever wordt ingehouden. Net als voor de bonus geldt ook voor de malus dat deze uitsluitend berekend wordt wanneer de gerealiseerde Constateringskans zich buiten de bandbreedte van het Neutrale Regime bevonden heeft, dus kleiner dan of gelijk aan 5,79%. De malus wordt op dezelfde manier berekend als de bonus, met dien verstande dat de MalusBasispuntWaarde (MBW) 150% bedraagt van de BonusBasispuntWaarde. Tevens geldt voor de malus geen maximering. Zie paragraaf 1.8.4 voor de berekening en de initiële hoogte van de MBW, alsmede voor een rekenvoorbeeld van een malusberekening.

1.8.4 Bonus-en MalusBasispuntWaarden

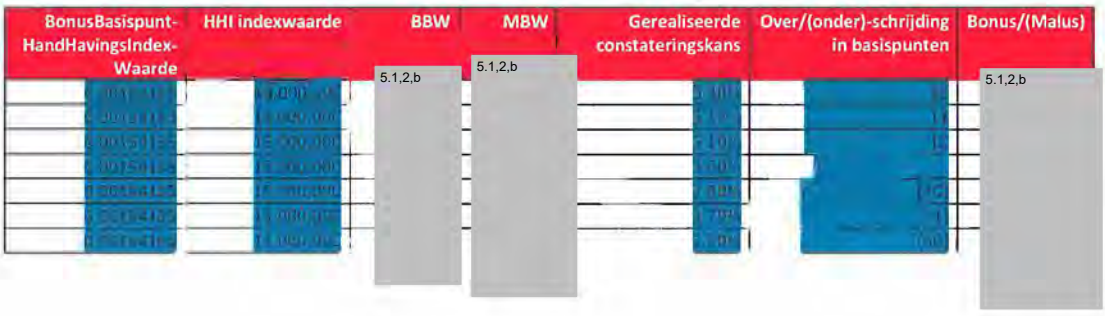
De Bonus- en MalusBasispuntwaarden schalen mee met de HandHavingsIndex. De reden hiervoor is dat wanneer de omvang van de opdracht groeit of krimpt, ook de noodzakelijke handhavingsinzet die benodigd is om de KPI grenswaarde te kunnen overtreffen mee zal groeien/krimpen. De BonusBasispuntWaarde wordt daarom als volgt berekend in functie van de indexwaarde van de HandHavingsIndex:

$$BonusBasispuntWaarde = BonusBasispuntHandHavingsIndexWaarde \times HandHavingsIndexWaarde$$

Bij aanvang van de opdracht bedraagt de $BonusBasispuntHandHavingsIndexWaarde$ 5.1,2,b
Dit correspondeert met een BonusBasispuntWaarde (BBW) van 5.1,2,b bij een indexwaarde van 5.1,2,b zoals genoemd in het rekenvoorbeeld in tabblad 'Uitleg' van Bijlage VI (Handhavingsindex) bij het Programma van Eisen. De $BonusBasispuntHandHavingsIndexWaarde$ wordt uitgedrukt in een getal met 8 decimalen en wordt op dezelfde manier geïndexeerd voor prijsstijgingen als de Contractprijs. De MalusBasispuntWaarde (MBW) bedraagt 150% van de BBW.

Rekenvoorbeelden:

BonusBasispunt-HandHavingsIndex-Waarde	HHI indexwaarde	BBW	MBW	Gerealiseerde constateringskans	Over/(onder)-schrijding in basispunten	Bonus/(Malus)
0.00154169	20,562,347	5.1,2,b	5.1,2,b	5.75%	7	5.1,2,b
0.00154169	20,562,347			5.30%	3	
0.00154169	20,562,347			5.11%	1	
0.00154169	20,562,347			5.10%	1	
0.00154169	20,562,347			5.00%		
0.00154169	20,562,347			4.80%	(20)	
0.00154169	20,562,347			4.79%	(21)	
0.00154169	20,562,347			4.50%	(50)	
0.00154169	18,500,000			5.75%	7	
0.00154169	18,500,000			5.30%	3	
0.00154169	18,500,000			5.11%	1	
0.00154169	18,500,000			5.10%	1	
0.00154169	18,500,000			5.00%		
0.00154169	18,500,000			4.80%	(20)	
0.00154169	18,500,000			4.79%	(21)	
0.00154169	18,500,000			4.50%	(50)	
0.00154169	15,000,000			5.75%	7	



1.9 Verbeterprocedure

Bij het niet behalen van de grenswaarde stelt Opdrachtnemer, binnen vijftien werkdagen na constateren, een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient na goedkeuring van Opdrachtgever binnen één (1) maand te worden geïmplementeerd. Daarnaast worden de effecten van de aangepaste werkwijze gemonitord in de kwartaalrapportage en de Optimalisatierapportage Handhaving. Indien bij de analyse specifiek risico's worden gesignaleerd worden deze inclusief beheersmaatregel(en) opgenomen in het risicoregister. Frequente onderschrijdingen maken onderdeel uit van de tweejaarlijkse strategisch contractevaluatie.

2 KPI 2: Minimaliseren vermijdbare Constateringen

2.1 Inleiding

De uitvoering van de handhaving en het opleggen van naheffingsaanslagen dient betrouwbaar, zorgvuldig, rechtmatig, maar ook rechtvaardig en proportioneel te zijn. Daarbij zijn ook principes van menselijke maat van belang zoals deze in het beleid van de gemeente Amsterdam zijn vertaald. Opdrachtgever wil zoveel mogelijk voorkomen dat parkeerders worden belast met onnodige en vermijdbare NHA's die achteraf gegrond worden verklaard. Om dat te bewerkstelligen dient Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat het aantal vermijdbare Constateringen zo laag mogelijk is.

2.2 KPI beschrijving en normering

De KPI 'Minimaliseren vermijdbare Constateringen' betreft het percentage vermijdbare Constateringen in verhouding tot het totaal aantal Constateringen.

$$\%\ vermijdbare\ Constateringen = \frac{Aantal\ vermijdbare\ Constateringen}{Totaal\ aantal\ Constateringen} * 100\%$$

Dit percentage wordt apart berekend voor drie hierna beschreven soorten situaties. Het rekenkundig gemiddelde, afgerond op één decimaal, vormt de uitkomst van deze KPI.
Met vermijdbare Constateringen wordt bedoeld die Constateringen die:

- tot een NHA hebben geleid;
- conform wet- en regelgeving en/of beleid van de gemeente Amsterdam niet tot een Naheffingsaanslag zouden moeten leiden;
- na bezwaar gegrond zijn verklaard;
- waarvan op basis van beschikbare informatie vooraf een NHA voorkomen had kunnen worden.

De eerste van de drie soorten situaties ligt volledig in de invloedssfeer van Opdrachtnemer en betreft:

1. KPI 2a: Onvoldoende zorgvuldige controle op een geldig parkeerrecht, zowel na raadpleging van het NPR als beoordeling in de controlekamer als ter plaatse.

De twee andere soorten situaties liggen gedeeltelijk in de invloedssfeer van Opdrachtnemer en gedeeltelijk in die van Opdrachtgever. Het elk jaar verder omlaag brengen van deze KPI's is een gezamenlijke inspanning. Bijvoorbeeld door het verbeteren van bebording, de informatievoorziening of door na het signaleren van een gebruikersfout contact op te nemen met een vergunninghouder zonder een NHA op te leggen. Dit betreft:

2. KPI 2b: Onduidelijke bebording bij parkeerplaatsen, waardoor bezwaren tegen een NHA gegrond worden verklaard.
3. KPI 2c: Coulancebezwaren conform de werkwijze van de gemeente Amsterdam waarbij deze bezwaren tegen NHA's gegrond worden verklaard, zoals bijvoorbeeld thans het geval is met betrekking tot 'een eerste vergissing maken mag'. Dit betreft niet de bezwaren die op basis van jurisprudentie gegrond worden verklaard.

2.3 Meet- en verificatiemethode

De KPI wordt berekend door het aantal vermijdbare, gegronde bezwaren te delen door het aantal bij Belastingen aangeleverde Constateringen. Dit gebeurt separaat voor de drie deel-KPI's KPI 2a, KPI 2b en KPI 2c.

Opdrachtgever stelt de uitkomsten van de KPI eens per kwartaal vast, gebaseerd op de administratie van Opdrachtnemer voor zowel het aantal vermijdbare, gegronde bezwaren als het aantal bij Belastingen aangeleverde Constateringen. Hierbij geldt voor de vaststelling van de meetperiode dat de aanleverdatum van de Constateringen bij Belastingen bepalend is en voor de afhandeling van vermijdbare, gegronde bezwaren de dagtekening van de uitspraak bepalend is.

De wijze van classificeren van bezwaren wordt tijdens de Implementatiefase vastgelegd. Ter illustratie volgt hierna een niet-limitatief overzicht van toewijzingscriteria per situatie.

1. KPI 2a: Onvoldoende zorgvuldige controle op een geldig parkeerrecht:
   - Laad- en losactiviteiten;
   - Geen opvolging on site;
   - Constatering op een niet-fiscale parkeerplaats;
   - Scanfout kenteken en niet gecorrigeerd;
   - Kenteken verkeerd ingevoerd in vergunningensysteem door Opdrachtnemer;
   - Vergunning vroegtijdig of onrechtmatig stopgezet;
   - Storing vergunningensysteem, voor zover verwijtbaar aan Opdrachtnemer.
2. KPI 2b: Onduidelijke bebording.
3. KPI 2c: Coulancebezwaren:
   - Vergunninghouder eerste keer geparkeerd buiten vergunninggebied;
   - Vergunninghouder kenteken vergeten om te zetten;
   - Vergunninghouder niet tijdig vergunningengelden betaald;
   - Vergunninghouder kenteken vergeten terug te zetten van tijdelijke leenauto.

2.4 Grenswaarden

Voor KPI 2a:

- Opdrachtnemer voldoet aan de eisen van KPI 2a bij een percentage Vermijdbare Constateringen ≤ 2,5%.
- Opdrachtnemer voldoet niet aan de eisen van KPI 2a als het percentage Vermijdbare Constateringen > 4,0%. Indien deze grenswaarde wordt overschreden worden alle vermijdbare Constateringen die vallen onder KPI 2a verrekend in een verlaging van het aantal aangeleverde Constateringen in de berekening van KPI 1 Constateringskans van de betreffende rapportageperiode.

KPI 2b en KPI 2c vragen een inspanningsverplichting van Opdrachtnemer en worden positief beoordeeld als de inspanningen van Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever ertoe leiden dat het percentage Vermijdbare Constateringen daalt ten opzichte van de voorgaande periode:

- KPI 2b Onduidelijke bebording: jaarlijks nader te bepalen
- KPI 2c Coulancebezwaren: jaarlijks nader te bepalen

2.5 Financiële consequentie

Aan deze KPI 2 is geen directe financiële consequentie verbonden, maar kan middels bovengenoemde verrekening van KPI 2a in KPI 1 wel een indirecte financiële consequentie hebben.

- Voorbeeld 1: Als in een kwartaal 100.000 Constateringen correct bij Belastingen zijn aangeleverd, en er zijn in die periode 2.000 (<2,5%) bezwaren in KPI 2a gegrond verklaard dan is voldaan aan de eis.
- Voorbeeld 2: Als in een kwartaal 100.000 Constateringen correct bij Belastingen zijn aangeleverd, en er zijn in die periode 3.000 (>2,5%, <4%) bezwaren in KPI 2a gegrond verklaard dan is niet voldaan aan de eis, maar is er nog geen consequentie voor KPI 1. Wel treedt onderstaande verbeterprocedure in werking.
- Voorbeeld 3: Als in een kwartaal 100.000 Constateringen correct bij Belastingen zijn aangeleverd, en er zijn in die periode 4.500 (>4%) bezwaren in KPI 2a gegrond verklaard dan is niet voldaan aan de eis én deze is zodanig groot dat het totale aantal van 4.500 gegronde bezwaren wordt gecorrigeerd in de berekening van KPI 1 Constateringskans.

2.6 Verbeterprocedure

Bij het niet behalen van de grenswaarde voor KPI 2a stelt Opdrachtnemer, binnen vijftien werkdagen na constateren, een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient na goedkeuring van Opdrachtgever binnen één (1) maand te worden geïmplementeerd. Daarnaast worden de effecten van de aangepaste werkwijze gemonitord in de kwartaalrapportage en de Optimalisatierapportage Handhaving. Indien bij de analyse specifieke risico's worden gesignaleerd worden deze inclusief beheersmaatregel(en)opgenomen in het risicoregister. Frequente onderschrijdingen maken onderdeel uit van de tweejaarlijkse strategisch contractevaluatie.

3 KPI 3: Zorgvuldigheid afhandeling bezwaren

3.1 Inleiding

Opdrachtgever streeft naar een rechtvaardige, rechtmatige en klantgerichte handhaving. Belangrijk onderdeel hiervan is een hoge kwaliteit van de afhandeling van bezwaren. In KPI 3 'Zorgvuldigheid afhandeling bewaren' ligt het zwaartepunt op de juridische kant van de afhandeling. Daarnaast is mede in het kader van de 'menselijke maat' ook de wijze van communiceren met de BOB van belang. Deze komt in KPI 7 aan de orde.

3.2 KPI beschrijving en normering

In het Programma van Eisen (PvE) zijn kwaliteitscriteria opgenomen waar Opdrachtnemer aan moet voldoen bij de afhandeling van bezwaarschriften tegen naheffingsaanslagen. Het rekenkundig gemiddelde, afgerond op één decimaal, vormt de uitkomst van deze KPI. De kwaliteit komt onder andere tot uitdrukking in:

1. KPI 3a: de Algemene wet bestuursrecht (Awb) juist is toegepast (o.a. beoordeling ontvankelijkheid);
2. KPI 3b: het toewijzingscriterium correct is toegepast;
3. KPI 3c: de juiste conclusie is getrokken;
4. KPI 3d: de juridische houdbaarheid is gewaarborgd;
5. KPI 3e: de relevante stukken zijn opgenomen in het dossier ter onderbouwing van de uitspraak, en;
6. KPI 3f: er volledig en zorgvuldig wordt ingegaan op de alle argumenten van de belanghebbende.

3.3 Meet- en verificatiemethode

Om zich een beeld te kunnen vormen over de door Opdrachtnemer op dit punt geleverde kwaliteit zal jaarlijks een audit plaatsvinden met inachtneming van het tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgestelde 'Normenkader ten behoeve van de audit zorgvuldige afhandeling tegen naheffingsaanslagen parkeerbelasting'. Zodra hiertoe aanleiding is kan dit Normenkader na afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden aangepast. De steekproefomvang zal dusdanig zijn dat er een uitspraak gedaan kan worden over het totaal aantal afgehandelde bezwaarschriften met een betrouwbaarheidsmarge van 95% en een foutmarge van maximaal 5%. Onderdeel van de audit vormen interviews die worden uitgevoerd bij Opdrachtnemer met relevante medewerkers en afdelingen die belast zijn met de afhandeling van bezwaarschriften tegen NHA's, waaronder administratie, behandelaars van bezwaarschriften, eindcontroleurs

bezwaarschriften en functioneel beheer. Daarbij worden ook zo nodig verbeterpunten bepaald ten aanzien van de inrichting van processen, zoals handmatige processen, systeemprocessen en toezicht op de kwaliteitscontroles van de afhandeling bezwaarschriften. Na afronding van de audit dient Opdrachtnemer binnen 30 dagen een volledige schriftelijke terugkoppeling te geven over hoe ze omgaat met implementatie van de genoemde verbeterpunten.

3.4 Grenswaarden

Opdrachtnemer voldoet aan de eisen indien minimaal de onderstaande percentages worden gerealiseerd én de schriftelijke terugkoppeling is opgeleverd.

1. KPI 3a: juiste toepassing van de Awb (ontvankelijkheid): 98%
2. KPI 3b: juiste conclusie getrokken: 98%
3. KPI 3c: juridische houdbaarheid is gewaarborgd: 98%
4. KPI 3d: toewijzingscriterium correct toegepast: 98%
5. KPI 3e: relevante stukken zijn opgenomen in het dossier ter onderbouwing van de uitspraak: 95%
6. KPI 3f: volledig en zorgvuldig ingegaan op de alle argumenten van belanghebbende: 95%

3.5 Financiële consequentie

Geen.

3.6 Verbeterprocedure

Bij het niet behalen van (een van) de grenswaardes stelt Opdrachtnemer, binnen vijftien werkdagen na constateren, een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient na goedkeuring van Opdrachtgever binnen één (1) maand te worden geïmplementeerd. Daarnaast worden de effecten van de aangepaste werkwijze gemonitord in de rapportages met betrekking tot de interne controles op de zorgvuldigheid (zie ook KPI 8g) Indien bij de analyse specifieke risico's worden gesignaleerd worden deze inclusief beheersmaatregel(en) opgenomen in het risicoregister. Frequente onderschrijdingen maken onderdeel uit van de tweejaarlijkse strategisch contractevaluatie.

3.7 Kosten en opdrachtverlening

De kosten van de audit komen voor rekening van Opdrachtgever.
Opdrachtnemer zorgt voor opdrachtverlening aan auditor.
Opdrachtgever dient goedkeuring te geven aan de te selecteren auditor.

4 KPI 4: Afhandeltijd vergunningaanvragen en -mutaties

4.1 Inleiding

In het kader van een klantgerichte dienstverlening beoogt Opdrachtgever de tijd waarin aanvragen en mutaties voor vergunningen worden afgehandeld zo kort mogelijk te houden. Bovendien heeft vertraging in veel gevallen direct (ook financiële) gevolgen voor de aanvrager, omdat deze zolang de aanvraag of mutatie nog niet is verwerkt de reguliere parkeerbelasting dient te betalen.

4.2 KPI beschrijving en normering

Opdrachtnemer is verantwoordelijk om 24/7-dienstverlening aan te bieden zodat aanvragen en mutaties zo snel mogelijk worden afgehandeld. Opdrachtgever gaat er hierbij vanuit dat hiervoor een hoog aandeel geautomatiseerde afhandeling van aanvragen en mutaties nodig is. Alleen in gevallen dat dit niet mogelijk is, dient Opdrachtnemer de backoffice zo te organiseren en te plannen dat aanvragen en mutaties zo spoedig mogelijk worden afgehandeld. Daarom wordt in de KPI Afhandeltijd vergunningaanvragen en mutaties onderscheid gemaakt tussen:

- aanvragen/mutaties waar wel geautomatiseerde afhandeling mogelijk is;
- aanvragen/mutaties waar geen geautomatiseerde afhandeling mogelijk is (exclusief kentekenwijzigingen);
- kentekenwijzigingen waar geen geautomatiseerde afhandeling mogelijk is.

Geautomatiseerde afhandeling kan plaatsvinden indien:

- er databases beschikbaar zijn voor controle op vergunningvoorwaarden;
- er op juridische gronden geen handmatige beoordeling door een medewerker noodzakelijk is;
- er geen (aanvullende) actie van de BOB nodig is.

Jaarlijks wordt door Opdrachtgever bepaald voor welke vergunningsoorten in combinatie met benodigde controles geautomatiseerde afhandeling wel of niet mogelijk is.

In het PvE (eis 4.2.a.) is een tabel opgenomen met de maximale termijnen voor de behandeling van aanvragen en mutaties van parkeerproducten. Dit komt tot uitdrukking in volgende normen:

1. KPI 4a Geautomatiseerde afhandeling wel mogelijk:
   het percentage aanvragen en mutaties dat binnen 4 uur (7 dagen per week) wordt afgehandeld;

2. KPI 4b Geautomatiseerde afhandeling niet mogelijk (exclusief kenteken wijziging):
   het percentage aanvragen en mutaties dat binnen twee werkdagen wordt afgehandeld;
3. KPI 4c Kentekenwijzigingen waarbij geautomatiseerde afhandeling niet mogelijk (exclusief kenteken wijziging):
   het percentage aanvragen en mutaties dat binnen de termijnen uit het PvE wordt afgehandeld:
   - Aanvragen van maandag tot en met vrijdag voor 16.00 uur op werkdagen dienen dezelfde werkdag te zijn verwerkt;
   - Aanvragen van maandag tot en met vrijdag na 16.00 uur op werkdagen of in het weekend dienen de volgende dag voor 09.00 te worden zijn verwerkt.

4.3 Meet- en verificatiemethode

Opdrachtgever stelt de uitkomsten vast op basis van door Opdrachtnemer aangeleverde rapportages met door Opdrachtgever verifieerbare daadwerkelijk gerealiseerde behandeltermijnen van aanvragen en mutaties van parkeervergunningen. Bij de vaststelling van het percentage geldt dat de uitkomst rekenkundig zal worden afgerond op een geheel getal met één decimaal achter de komma. Tenzij een termijnoverschrijding aantoonbaar en door Opdrachtgever verifieerbaar niet verwijtbaar is aan de Opdrachtnemer, zoals aanvragen of mutaties waarbij Opdrachtnemer moet wachten op aanvullende informatie of storingen aan de zijde van de Opdrachtgever en/of ketenpartners. Deze worden buiten de berekening gehouden.

4.4 Grenswaarden

De grenswaardes voor de KPI's 4a, 4b en 4c in de verschillende contractjaren bedragen:

	KPI 4a	KPI 4b	KPI 4c
Jaar 1	95%	85%	97%
Jaar 2	97%	87%	98%
Jaar 3	99%	90%	99%
Jaar 4	99%	90%	99%
Jaar 5	99%	90%	99%
Jaar 6	99%	90%	99%
Jaar 7	99%	90%	99%
Jaar 8	99%	90%	99%

4.5 Financiële consequentie

Voor de KPI's afhandeltijd vergunningen is een malusregeling van toepassing. Deze treed in werking indien de score een volledig procentpunt lager is dan de grenswaarde. Per volledig procentpunt onder de grenswaarde bedraagt de malus

1. KPI 4a: € 5.1,2,b per jaar/€ 5.1,2,b per kwartaal per procentpunt;
2. KPI 4b: € 5.1,2,b per jaar/€ 5.1,2,b per kwartaal per procentpunt;
3. KPI 4c: € 5.1,2,b per jaar/€ 5.1,2,b per kwartaal per procentpunt;

4.6 Verbeterprocedure

Bij het niet behalen van de grenswaarde stelt Opdrachtnemer, binnen vijftien werkdagen na constateren, een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient na goedkeuring van Opdrachtgever binnen één (1) maand te worden geïmplementeerd. Daarnaast worden de effecten van de aangepaste werkwijze gemonitord in de kwartaalrapportage en de Optimalisatierapportage Vergunningen. Indien bij de analyse specifieke risico's worden gesignaleerd worden deze inclusief beheersmaatregel(en) opgenomen in het risicoregister. Frequente onderschrijdingen maken onderdeel uit van de tweejaarlijkse strategisch contractevaluatie.

4.7 Kosten en opdrachtverlening

De kosten van de rapportages en berekeningen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

5 KPI 5: Rechtmatigheid vergunningen

5.1 Inleiding

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een eerlijke en rechtvaardige verdeling van het aantal parkeerplaatsen in de openbare ruimte. Dit houdt onder meer in dat, conform de Parkeerverordening, het aantal rechtmatig verleende parkeervergunningen zo hoog mogelijk moet zijn.

Opdrachtnemer organiseert de Vergunningenadministratie op een wijze waarop het aantal rechtmatige parkeervergunningen altijd zo hoog mogelijk is. Dit komt tot uitdrukking in het percentage rechtmatige vergunningen.

5.2 KPI beschrijving

Het percentage rechtmatig verleende parkeervergunningen in het vergunningenbestand.

5.3 Meet- en verificatiemethode

Om de rechtmatigheid van het vergunningenbestand te meten zal jaarlijks een audit plaatsvinden met inachtneming van het vastgestelde 'Normenkader Rechtmatigheid Vergunningen'. Zodra hiertoe aanleiding is kan dit Normenkader na afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden aangepast. De audit zal worden uitgevoerd door een externe auditor. Ter vaststelling van deze KPI wordt op basis van een willekeurige steekproef een aantal parkeervergunningendossiers geselecteerd, verdeeld over verschillende vergunningensoorten. Naast het selecteren en beoordelen van de parkeervergunningdossiers betreft dit ook het inwinnen van inlichtingen bij vertegenwoordigende medewerkers van Opdrachtnemer ten aanzien van het interne bedrijfsproces dat Opdrachtnemer hanteert voor het administreren (zoals verlenen, muteren en prolongeren) van parkeervergunningen.

5.4 Grenswaarden

Rechtmatige verleende parkeervergunningen: ≥99,0%.

5.5 Financiële consequentie

Geen.

5.6 Verbeterprocedure

Bij het niet behalen van (een van) de grenswaardes stelt Opdrachtnemer, binnen vijftien werkdagen na constateren, een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient na goedkeuring van Opdrachtgever binnen één (1) maand te worden geïmplementeerd. Daarnaast worden de effecten van de aangepaste werkwijze gemonitord in de rapportages met betrekking tot de interne controles op de rechtmatigheid (zie ook KPI 8h) Indien bij de analyse specifieke risico's worden gesignaleerd worden deze inclusief beheersmaatregel(en) opgenomen in het risicoregister. Frequente onderschrijdingen maken onderdeel uit van de tweejaarlijkse strategisch contractevaluatie.

5.7 Kosten en opdrachtverlening

De kosten van de audit komen voor rekening van Opdrachtgever.
Opdrachtnemer zorgt voor opdrachtverlening aan auditor.
Opdrachtgever dient goedkeuring te geven aan de te selecteren auditor.

6 KPI 6: Beschikbaarheid parkeerautomaten

6.1 Inleiding

Opdrachtgever staat voor een klantgerichte dienstverlening en een hoge beschikbaarheid van parkeerautomaten.

6.2 KPI beschrijving en normering

Definitie beschikbaarheidspercentage: "het aantal parkeerautomaten waarbij het mogelijk is om door middel van alle betaalmogelijkheden de in het betreffende tariefgebied geldende parkeerbelasting te voldoen, waarbij een betaalbewijs wordt geleverd als daarom gevraagd wordt, gedeeld door het totale areaal aan parkeerautomaten, maal 100%".

Bij de berekening van de beschikbaarheidsgraad worden storingen waarop Opdrachtnemer géén invloed heeft buiten beschouwing gelaten, zoals:

- Storingen in het datacommunicatienetwerk (data/telecomprovider);
- Storingen bij providers/processors in de betaalketen (AWL/CCV/Equens e.d.);
- Storingen van het automatenbeheersysteem (thans Cale Web Office en na update parkeerautomaten Flowbird Web Office) voor zover deze storing effect heeft op de beschikbaarheid van de automaat;
- Storingen als gevolg van excessieve schade;
- Storingen langer dan twee (2) uur in de stroomvoorziening;
- Fouten in software updates en upgrades, na aantoonbaar uitvoerig eigen testen door Opdrachtnemer;
- Overmachtssituaties als stakingen (langer dan vijf werkdagen) bij toeleveranciers van componenten ten behoeve van de parkeerautomaten.

Hierbij geldt dat Opdrachtnemer dient aan te tonen dat sprake is van een situatie waarop deze géén invloed heeft. Van Opdrachtnemer wordt verder een aantoonbare proactieve houding verwacht in het aansturen van de partijen die wél invloed hebben op het oplossen van zulke storingen. Het snel herstellen van schade behoort tot de opdracht. Opdrachtnemer heeft zelf invloed op de snelheid waarmee herstel plaatsvindt. Het niet beschikbaar zijn van een parkeerautomaat ten gevolge van schade is daarmee toerekenbaar aan opdrachtnemer en telt in de beschikbaarheidsmeting mee als "niet beschikbaar". Uitzondering hierop is onder meer een verstoring van de energievoorziening van de automaat. Als bij een aanrijding de voedingskabel is losgetrokken is er een afhankelijkheid van de netbeheerder en is dit niet aan Opdrachtnemer toe te rekenen.

Opdrachtnemer blijft wel verantwoordelijk voor het aansturen van de netbeheerder. Met overmachtssituaties, bijvoorbeeld een afsloten terrein vanwege politie- of brandweeronderzoek, wordt uiteraard rekening gehouden.

6.3 Meet- en verificatiemethode

Opdrachtnemer dient proactief de status van het automatenareaal te monitoren met behulp van het beschikbare automatenbeheersysteem. De verantwoordelijkheid voor het aantonen van de gerealiseerde beschikbaarheid van de parkeerautomaten ligt bij Opdrachtnemer.

Ter vaststelling van deze KPI zal Opdrachtgever veldmetingen laten verrichten door een onafhankelijk onderzoeksbureau. Hiertoe zal minimaal vier (4) keer per jaar een integrale veldmeting van alle parkeerautomaten worden uitgevoerd waarbij een meting verdeeld over een periode van 3 maanden wordt uitgevoerd. Uitgangspunt bij dit onderzoek is dat dezelfde automaat niet binnen acht (8) reguleringsuren twee (2) maal gecontroleerd wordt wanneer het gaat om 2 opeenvolgende metingen.

Metingen vinden plaats tussen 3 uur voor en 1 uur na het ter plaatse geldende parkeerregime. Nachtelijke updates beïnvloeden zo niet de beschikbaarheidsmeting. In gebieden waar 24/7 betaald parkeren geldt, vinden metingen niet plaats tussen 02.00 en 06.00 uur. Het onafhankelijke bureau meldt defecten dagelijks aan Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Tussen 30 december en 5 januari van elk kalenderjaar in de contractperiode vinden geen beschikbaarheidsmetingen plaats. Na afronding van een meting wordt een totaaloverzicht van de niet-beschikbare automaten ter verificatie en controle aan Opdrachtnemer aangeboden, en zal het definitieve eindrapport worden opgesteld. Op gezette tijden zullen de rapportages met elkaar worden vergeleken en besproken. Indien Opdrachtnemer kan aantonen dat bepaalde bevindingen van Opdrachtgever niet correct zijn dan kunnen deze worden gecorrigeerd.

6.4 Grenswaarde

Minimale beschikbaarheidsgraad van het areaal parkeerautomaten: 99,0%.

6.5 Financiële consequentie

Vanwege het grote belang van een goede beschikbaarheid van de parkeerautomaten wordt aan deze prestatie-eis een malusregeling gekoppeld. Indien een lagere beschikbaarheidsgraad van de parkeerautomaten wordt gerealiseerd dan de grenswaarde dan geldt de volgende malusregeling:

- De malusregeling wordt per kwartaal berekend;
- De per kwartaal berekende malusbedrag(en) wordt(en) één keer per jaar afgerekend;

- Het malusbedrag wordt berekend door per 0,1 procentpunt lagere beschikbaarheidsgraad dan het vereiste percentage, 5.1.2.b van de kwartaal onderhouds- en beheervergoeding in mindering te brengen. Het malusbedrag bedraagt maximaal 5.1.2.b van het totale kwartaalbedrag.
- Beschikbaarheidsgraden worden afgerond op één decimaal.

6.6 Verbeterprocedure

Bij het niet behalen van de grenswaarde stelt Opdrachtnemer, binnen vijftien werkdagen na constateren, een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient na goedkeuring van Opdrachtgever binnen één (1) maand te worden geïmplementeerd. Daarnaast worden de effecten van de aangepaste werkwijze gemonitord in de kwartaalrapportage en de Optimalisatierapportage Parkeerautomaten. Indien bij de analyse specifieke risico's worden gesignaleerd worden deze inclusief beheersmaatregel(en) opgenomen in het risicoregister. Frequente onderschrijdingen maken onderdeel uit van de tweejaarlijkse strategisch contractevaluatie.

6.7 Kosten en opdrachtverlening

De kosten van de veldmetingen komen voor rekening van Opdrachtgever.
Opdrachtgever zorgt voor opdrachtverlening aan het onderzoeksbureau.

7 Verzamel KPI 7: Klantgerichte dienstverlening

7.1 Inleiding

In het kader van een klantgerichte dienstverlening verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer dat deze op een transparante, laagdrempelige en kwalitatief hoogwaardige manier met BOB's communiceert. Opdrachtnemer levert een doorslaggevende bijdrage in de eigen directe dienstverlening en de wijze waarop de samenwerking met de ketenpartners wordt vormgegeven. Dit betreft zowel de kwaliteit als de snelheid van het klantcontact. Hiervoor zijn eisen opgenomen in het Programma van Eisen.

7.2 KPI beschrijving en normering

Deze KPI wordt vastgesteld aan de hand van de volgende onderdelen die beschreven zijn in het PvE:

1. KPI 7a: Afhandeltijden bezwaren: het percentage bezwaren dat binnen vier weken is afgehandeld (PvE eis 3.4.i, per kwartaal);
2. KPI 7b: Afhandeltijden klachten: het percentage klachten waar binnen 5 werkdagen contact met de klager is geweest om een gewenste oplossing te bespreken (PvE eis 2.2.3.b, per kwartaal)
3. KPI 7c: Afhandeltijden e-mails: het percentage e-mails dat binnen 1 werkdag beantwoord is (PvE eis 2.8.2.3, per kwartaal)
4. KPI 7d: De telefonische bereikbaarheid van Opdrachtnemer: het percentage inkomende gesprekken en ruggenspraakgesprekken van DVL dat binnen 40 seconden wordt opgenomen. (PvE eis 2.8.2.4, per kwartaal)
5. KPI 7e: Het percentage ruggenspraak van het CCA bij de Opdrachtnemer (per kwartaal)
6. KPI 7f: Kwaliteit telefoongesprekken (vanaf 2e contractjaar ieder kwartaal)
7. KPI 7g: Kwaliteit brieven, waaronder uitspraken in het kader van bezwaren (vanaf 2e contractjaar ieder kwartaal)
8. KPI 7h: Kwaliteit e-mails (, vanaf 2e contractjaar ieder kwartaal)

7.3 Meet- en verificatiemethode

Van onderdelen 7a, 7b, 7c, 7d wordt door Opdrachtgever vastgesteld of deze door Opdrachtnemer zijn behaald op basis van door Opdrachtnemer aangeleverde en door Opdrachtgever te verifiëren rapportages.

Van onderdeel 7e wordt door Opdrachtgever vastgesteld of deze door Opdrachtnemer is behaald op basis van door DVL aangeleverde rapportages.

Voor de onderdelen 7f, 7g, 7h wordt gedurende het 1e contractjaar gezamenlijk een meetmethode ontwikkeld, waarbij de meting door een externe partij wordt uitgevoerd.

7.4 Grenswaarden

1. KPI 7a: Afhandeltijden bezwaren: 95% binnen vier weken
2. KPI 7b: Afhandeltijden klachten: 99% binnen 5 werkdagen
3. KPI 7c: Afhandeltijden e-mails: 99% binnen 1 werkdag
4. KPI 7d: De telefonische bereikbaarheid: 80% binnen 40 seconden.
5. KPI 7e: Het aandeel ruggenspraak van het CCA bij de Opdrachtnemer; 25%
6. KPI 7f: Kwaliteit telefoongesprekken; nader te bepalen
7. KPI 7g: Kwaliteit brieven (waaronder die in het kader van bezwaren); nader te bepalen
8. KPI 7h: Kwaliteit e-mails; nader te bepalen

7.5 Financiële vergoeding

Een percentage van de vergoedingen (zie Prijzenformulier) wordt uitgekeerd bij goed presteren op de bovengenoemde punten. Dit deel bedraagt jaarlijks 2,5% van de gefactureerde bedragen in het betreffende kwartaal voor Algemene kosten en Hoofdbestanddelen 1, 2 en 3.

Deze voorwaardelijke vergoeding wordt viermaal per jaar uitgekeerd naar rato per behaald onderdeel. Elk van de acht onderdelen tellen even zwaar mee. In het eerste contractjaar wordt de voorwaardelijk vergoeding verdeeld over de eerste vijf genoemde gemeten onderdelen.

Fictief voorbeeld: stel dat in het 2e contractjaar in het 1e kwartaal op 7 van de 8 onderdelen de minimale grenswaarde wordt behaald. De voorwaardelijke vergoeding bedraagt in dat kwartaal 7/8 * 0,25 * 2,5% * contractwaarde. Het halen van 1 deel KPI in het eerste jaar leidt tot een grotere bijdrage (namelijk 1/5e deel van 2,5% in plaats van 1/8e deel).

7.6 Verbeterprocedure

Bij het niet behalen van de grenswaarde stelt Opdrachtnemer, binnen vijftien werkdagen na constateren, een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient na goedkeuring van Opdrachtgever binnen één (1) maand te worden geïmplementeerd. Daarnaast worden de effecten van de aangepaste werkwijze gemonitord in de kwartaalrapportage en de waar relevant de Optimalisatierapportages. Indien bij de analyse specifieke risico's worden gesignaleerd worden deze inclusief beheersmaatregel(en) opgenomen in het risicoregister. Frequente onderschrijdingen maken onderdeel uit van de tweejaarlijkse strategisch contractevaluatie.

7.7 Kosten en opdrachtverlening

De kosten voor de rapportages van punten 1, 2, 3, 4 komen voor rekening van Opdrachtnemer. Kosten van externe metingen voor de onderdelen 6, 7, 8 komen voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt voor opdrachtverlening.

8 Verzamel KPI 8: Kwaliteitsmanagement

8.1 Inleiding

Opdrachtgever hecht er veel waarde aan dat de werkwijze van opdrachtnemer gericht is op transparantie, het continu verbeteren, leren van klantfeedback, benutten van kansen en verminderen van risico's.

8.2 KPI beschrijving en normering

Deze KPI wordt vastgesteld aan de hand van de volgende onderdelen die beschreven zijn in het PvE:

1. KPI 8a: Een online dashboard met de belangrijkste data en indicatoren (PvE eis 2.14.c, wekelijks)
2. KPI 8b: Rapportage van de maandcijfers (PvE eis 2.14.h, maandelijks)
3. KPI 8c: Kwartaalrapportage (PvE eis 2.14.i, ieder kwartaal)
4. KPI 8d: Halfjaarrapportage optimalisatie handhaving (PvE eis 2.14.j, 1 maal per half jaar)
5. KPI 8e: Halfjaarrapportage optimalisatie vergunningen (PvE eis 2.14.j, 1 maal per half jaar)
6. KPI 8f: Halfjaarrapportage optimalisatie automaten (PvE eis 2.14.j, 1 maal per half jaar)
7. KPI 8g: Rapportage van de interne controles van Opdrachtnemer over de kwaliteit van afhandeling bezwaren in lijn met het normenkader zoals ook gebruikt voor KPI 3(1 maal per half jaar)
8. KPI 8h: Rapportage van de interne controles van Opdrachtnemer over de kwaliteit van rechtmatigheid vergunningen in lijn met het normenkader zoals ook gebruikt voor KPI 5 (1 maal per half jaar)

8.3 Meet- en verificatiemethode

Opdrachtgever stelt voor alle onderdelen vast of deze tijdig, volledig en van voldoende kwaliteit door Opdrachtnemer zijn aangeleverd.

8.4 Grenswaarde

Opdrachtnemer heeft aan deze verzamel KPI voldaan indien 100% van alle onderdelen tijdig en volledig zijn aangeleverd.

8.5 Financiële vergoeding

Een deel van de vergoedingen (zie Prijzenformulier) wordt uitgekeerd bij goed presteren op de bovengenoemde punten. Dit deel bedraagt jaarlijks 2,5% van de gefactureerde bedragen in het betreffende half jaar voor algemene kosten en Hoofdbestanddelen 1, 2 en 3.

Deze voorwaardelijke vergoeding wordt tweemaal per jaar uitgekeerd naar rato van het aantal behaalde onderdelen. De optimalisatierapportages voor handhaving en vergunningen tellen tweemaal zo zwaar mee, per onderdeel 2/11 van de voorwaardelijke vergoeding. De overige onderdelen tellen daarmee voor 1/11 van de totale vergoeding. De uitkering vindt tweemaal per jaar plaats.

Rekenvoorbeeld: Indien in het 1e kwartaal op onderdelen 1 tot en met 5 wel is voldaan en 6 tot en met 8 niet is voldaan geldt dat de voorwaardelijke vergoeding in dat kwartaal (1+1+1+2+2=7/11 * 0,25 * 2,5% * contractwaarde bedraagt.

8.6 Verbeterprocedure

Bij het niet behalen van de grenswaarde stelt Opdrachtnemer, binnen vijftien werkdagen na constateren, een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient na goedkeuring van Opdrachtgever binnen één (1) maand te worden geïmplementeerd. Indien bij de analyse specifieke risico's worden gesignaleerd worden deze inclusief beheersmaatregel(en) opgenomen in het risicoregister. Frequente onderschrijdingen maken onderdeel uit van de tweejaarlijkse strategisch contractevaluatie.

8.7 Kosten en opdrachtverlening

Opdrachtnemer levert de rapportages aan als onderdeel van de Opdracht.

9 Verzamel KPI 9: Bedrijfsvoering

9.1 Inleiding

Opdrachtgever hecht veel waarde aan waarborgen van de financiële stromen, goed werkgeverschap van de Opdrachtnemer en het voldoen aan minimale eisen voor certificeringen en audits.

9.2 KPI beschrijving en normering

Deze KPI wordt vastgesteld aan de hand van de volgende acht onderdelen die beschreven zijn in het PvE:

1. KPI 9a: Rapportage personeel (PvE eis 2.3.1.k, 1 maal per jaar)
2. KPI 9b: Medewerkerstevredenheidsonderzoek (PvE eis 2.3.1.j, 1 maal per 2 jaar)
3. KPI 9c: Een goedkeurende accountantsverklaring over de parkeergeldenadministratie (PvE eis 2.5.d, 1 maal per jaar)
4. KPI 9d: Tijdige afdracht en verantwoording parkeergelden (PvE eis 2.5.y, 12 maal per jaar)
5. KPI 9e: Verklaring ISO 9001 én ISO 14001 (PvE eis 2.2.1.a en PvE eis 2.2.1.c, 1 maal per jaar)
6. KPI 9f: Verklaring ISO 27001 (PvE eis 2.2.1.b, 1 maal per jaar)
7. KPI 9g: Verklaring ISAE 3402 (Type II) (PvE eis 2.13.d, 1 maal per jaar)
8. KPI 9h: Verklaring ISAE 3000 (PvE eis 2.13.e, 1 maal per jaar)
9. KPI 9i: Rapportage procesbeschrijvingen (PvE eis 2.2.4, 1 maal per jaar).

9.3 Meet- en verificatiemethode

Opdrachtgever stelt voor alle onderdelen vast of deze tijdig en volledig door Opdrachtnemer zijn aangeleverd.

Het Medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt eenmaal per twee jaar gevraagd. In de jaren 1, 3, 5, 7 omvat de verzamel KPI daarom slechts acht onderdelen. Elk van de onderdelen weegt even zwaar mee in de totale KPI.

9.4 Grenswaarde

Opdrachtnemer heeft aan deze verzamel KPI Bedrijfsvoering voldaan indien 100% van alle onderdelen tijdig en volledig zijn aangeleverd.

9.5 Financiële vergoeding

Een deel van de vergoedingen (zie Prijzenformulier) wordt uitgekeerd bij goed presteren op de bovengenoemde punten. Dit deel bedraagt jaarlijks 2,5% van de gefactureerde bedragen in het betreffende jaar voor algemene kosten en Hoofdbestanddelen 1, 2 en 3..

Deze voorwaardelijke vergoeding wordt eenmaal per jaar uitgekeerd naar rato van het aantal behaalde onderdelen.

Fictief voorbeeld. Stel dat in het 2e jaar op 8 van de 9 onderdelen wordt voldaan. De voorwaardelijke vergoeding bedraagt in dat kwartaal 8/9 * 0,25 * 2,5% * contractwaarde.

9.6 Verbeterprocedure

Bij het niet voldoen van een van de onderdelen van de KPI stelt Opdrachtnemer, binnen vijftien werkdagen na constateren, een verbeterplan op conform SMART principes. Dit verbeterplan dient na goedkeuring van Opdrachtgever binnen één (1) maand te worden geïmplementeerd. Indien bij de analyse specifieke risico's worden gesignaleerd worden deze inclusief beheersmaatregel(en) opgenomen in het risicoregister. Frequente onderschrijdingen maken onderdeel uit van de tweejaarlijkse strategisch contractevaluatie.

9.7 Kosten en opdrachtverlening

Alle kosten van (externe) onderzoeken en audits komen voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is, voor zover van toepassing, verantwoordelijk voor opdrachtverlening aan derden. Opdrachtgever dient goedkeuring te geven aan de te selecteren auditors.

10 Verzamel KPI 10 Samenwerking

10.1 Inleiding

Het samenwerkingsverband met Opdrachtnemer voor deze Aanbesteding wordt voor lange tijd, 8 jaar, aangegaan. De gemeente Amsterdam vindt het dan ook van zeer groot belang dat de Opdrachtnemer past bij de gemeente Amsterdam en wil in dit verband spreken over een (samenwerkings)partner. Alleen het bereiken van een lange termijn relatie met een partner kan leiden tot lange termijn resultaten. Een succesvolle samenwerking met externe partijen wordt behaald door een nauwe samenwerking en een gezamenlijk sturen op zowel kwalitatief als financieel rendement. Daarbij moeten Opdrachtgever en Opdrachtnemer oog voor elkaars belangen hebben en gezamenlijk inspelen op de ontwikkelingen die mogelijk leiden tot nieuwe behoeften aan parkeerdienstverlening, en op ontwikkelingen in de informatietechnologie die leiden tot nieuwe mogelijkheden voor de dienstverlening. Door wederzijdse verwachtingen op één lijn te brengen, is voor beide partijen duidelijk wat er verwacht wordt. Hiertoe worden daarom frequent evaluatiemomenten gehouden, zowel op operationeel, tactisch als strategisch niveau.

10.2 KPI beschrijving en normering

Deze KPI wordt vastgesteld aan de hand van onderdelen die beschreven zijn in het PvE:

1. KPI 10a: Evaluaties van samenwerking met Opdrachtgever op operationeel en tactisch niveau (minimaal 2-4 maal per jaar).
   In gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt bepaald welke onderdelen van de dienstverlening of projecten worden geëvalueerd. Dit zijn momenten naast de reguliere overleggen gericht op het verbeteren van de samenwerking. Dit omvat een schriftelijk evaluatiedocument en minimaal één gezamenlijke sessie met direct betrokkenen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtnemer en Opdrachtgever bereiden deze evaluatie gezamenlijk voor. Opdrachtnemer organiseert de bijeenkomst en verzorgt de verslaglegging.

2. KPI 10b: Evaluaties van samenwerking met ketenpartners op operationeel en tactisch niveau (minimaal eenmaal per ketenpartner per jaar)
   In gezamenlijk overleg tussen Opdrachtgever, Ketenpartners en Opdrachtnemer worden evaluatiemomenten georganiseerd. Opdrachtnemer organiseert deze evaluaties, bereidt deze voor en verzorgt de verslaglegging. Uitgebreide contractevaluatie (1 maal per 2 jaar).

3. KPI 10c: In het laatste kwartaal van contractjaar 2, 4 en 6 organiseert Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever een uitgebreide contractevaluatie op strategisch niveau. Hierin komen minimaal aan de orde: de prestaties op de KPI's uit het PMM, de werking van het PMM in relatie tot doelstellingen van Opdrachtgever, de scope van de opdracht en de samenwerking waaronder de verdeling van rollen en verantwoordelijkheden.

10.3 Meet- en verificatiemethode

Van alle onderdelen wordt door Opdrachtgever vastgesteld of deze tijdig door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd.

10.4 Grenswaarden

Opdrachtnemer heeft aan deze verzamel KPI Bedrijfsvoering voldaan indien 100% van alle onderdelen tijdig zijn uitgevoerd.

10.5 Financiële consequentie

Aan deze KPI is geen aparte separate vergoeding gekoppeld.

10.6 Kosten en opdrachtverlening

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor organisatie, voorbereiding en verslaglegging en eventuele kosten.

A. Technische uitwerking berekeningswijze KPI 1 Constateringskans separaat bijgevoegd als bijlage J1. in de virtuele data room.