

# **KPI / SLA Dashboard**

InfraTech Solutions B.V. — Onderhoud en verduurzaming gemeentelijke wegen 2025–2029

Datum: 11/3/2025

# KPI/SLA Overzicht voor Onderhoud en Verduurzaming

## Gemeentelijke Wegen 2025–2029

In dit document worden de KPI's en SLA's beschreven die van toepassing zijn op het contract voor het onderhoud en de verduurzaming van de gemeentelijke wegen van de Gemeente Utrecht van 2025 tot 2029. Elke KPI/SLA is SMART geformuleerd en voldoet aan de gespecificeerde eisen.

KPI/SLA	Target	Meetmethode	Frequentie	Escalatie	Verantwoordelijke	Link W-xx/criterium	Meetbron
Klanttevredenheid	≥ 8,0	Enquête onder gebruikers	Jaarlijks	Bij < 7,5: Directe rapportage aan de Gemeente	Projectmanager	W-01	CMMS / Audit / Sensor
Responstijd storingen	≤ 2 uur	Logboek storingsmeldingen	Continue monitoring	Bij > 2 uur: Directe rapportage aan de Gemeente	Technical Support Lead	W-02	CMMS / Audit / Sensor
Opleveringen binnen planning	≥ 95%	Projectplanning versus opleverdata	Na elke oplevering	Bij < 90%: Evaluatie tijdens maandelijkse meeting	Projectmanager	W-03	CMMS / Audit / Sensor
CO <sub>2</sub> -reductie per project	≥ 15% ten opzichte van baseline	CO <sub>2</sub> -uitstootrapportage	Per project	Bij < 10%: Actieplan opstellen	Duurzaamheidscoördinator	W-04	CMMS / Audit / Sensor
Kwaliteit van uitgevoerde werkzaamheden	≥ 90%	Inspectie rapportages	Na iedere fase van de werkzaamheden	Bij < 85%: Herstelplan opstellen	Hoofd Werkvoorbereiding	W-05	CMMS / Audit / Sensor
Digitalisering rapportages	100% binnen de week	Aantal ingediende digitale rapportages	Wekelijks	Bij niet-indiening: Waarschuwing aan projectmanager	Projectmedewerker	W-06	CMMS / Audit / Sensor
Tijdige communicatie	100% binnen 24 uur	Communicatie log	Continue monitoring	Bij overschrijding: Persoonlijke opvolging	Communicatiemanager	W-07	CMMS / Audit / Sensor
Veiligheid bij uitvoeringen	0 ongevallen	Veiligheidsrapportages	Maandelijks	Bij 1 ongeval: Directe evaluatie en actieplan	Veiligheidscoördinator	W-08	CMMS / Audit / Sensor
Kansen op innovatieve oplossingen	≥ 3 per jaar	Innovatie-rapportage	Jaarlijks	Bij < 2: Vergadering met stakeholders	Innovatiemanager	W-09	CMMS / Audit / Sensor
Training medewerkers	≥ 80% deelname	Opkomende trainingsrapportages	Halfjaarlijks	Bij < 70%: Herziening van trainingsaanpak	HR-manager	W-10	CMMS / Audit / Sensor
Gebruik van emissiearm materieel	≥ 95%	Materiaalgebruik rapportages	Maandelijks	Bij < 90%: Directe feedback aan leveranciers	Inkoopmanager	W-11	CMMS / Audit / Sensor
Effectiviteit risicobeheersing	≥ 80% van geïdentificeerde risico's gemitigeerd	Risicodossier updates	Kwartaal	Bij < 70%: Evaluatie met betrokken partijen	Risicomanager	W-12	CMMS / Audit / Sensor

Benodigde input: