

	Hoofdonderwerp	Doelstelling	Prestatie-indicatoren	Norm	Invulwaarden	Beheersmethodiek	Meetfrequentie	Bonus / Malus
A.	Financiën	Zorgen dat het toebedeelde budget niet wordt overschreden	Werkelijke kosten vs budget HF + LF (cum. Jaar)	Geen overschrijding kosten vs budget	Factuurverschil tussen: totaal factuurwaarde van betreffende kwartaal en start kwartaalwaarde alle actuele locaties	Afwijkingen overzicht verwerken	Per rapportage	Voorstel verbetertraject
		Zorgen voor een financieel voordeel van verbetertrajecten in %	% afname aanneemsom per jaar	Minimaal 2% per jaar	% afname	Beginwaarde (Gerealiseerd aantal uren x uurprijs) per locatie wordt vergeleken met werkelijke kosten	Per rapportage	Voorstel verbetertraject/-project
		Zorgen voor een branche conforme prijsstelling	Kosten HF/LF per m² vs Marktcijfers	Prijs m² max. gelijk aan marktgegevens	Productiviteit x uurprijs	Berekening (markt) Norm productiviteit x Uurprijs + vergelijk uurprijs	Per rapportage	Voorstel verbetertraject/-project
		Zorgen voor een correcte facturatiestroom	Aantal creditnota's p/kwartaal	Max. 1 per kwartaal	Aantal crditnota's	Registratie creditnotanummer - datum - bedrag	Per maand	Ipv financiële malus: verbetertraject is binnen één maand na kwartaaloverleg gerealiseerd.
B.	Kwaliteit/ Interne organisatie	Behalen afgesproken kwaliteit Hoog-Frequent schoonmaakonderhoud	VSR Sanitair	AQL max. 4,0% per locatie	voldoende: alle categorieën voldoen aan minimale norm Onvoldoende: min. Eén locatie voldoet niet aan minimale norm	Extern kwaliteitcontrolesysteem	4x per kalenderjaar	Volgens bestek Art. 15.5
			VSR Bureaukamers	AQL max. 7,0% per locatie	voldoende: alle categorieën voldoen aan minimale norm Onvoldoende: min. Eén locatie voldoet niet aan minimale norm	Extern kwaliteitcontrolesysteem	4x per kalenderjaar	Volgens bestek Art. 15.5
			VSR Verkeersruimten	AQL max 7,0% per locatie	voldoende: alle categorieën voldoen aan minimale norm Onvoldoende: min. Eén locatie voldoet niet aan minimale norm	Extern kwaliteitcontrolesysteem	4x per kalenderjaar	Volgens bestek Art. 15.5
			VSR Sport-/ gymzaal	AQL max 7,0% per locatie	voldoende: alle categorieën voldoen aan minimale norm Onvoldoende: min. Eén locatie voldoet niet aan minimale norm	Extern kwaliteitcontrolesysteem	4x per kalenderjaar	Volgens bestek Art. 15.5
			DKS metingen	Min. 95% aanwezigheid	percentage tussen 0 en 100%	Extern kwaliteitcontrolesysteem	4x per kalenderjaar	
			Resultaat VSR-KMS	Min. 7,5 gemiddeld over alle locaties	Opgave cijfer per locatie, één decimaal	Rapportage extern kwaliteitcontrolesysteem	2x per kalenderjaar	Volgens bestek Art. 15.5
		Behalen afgesproken kwaliteit Regie-opdracht	Kwaliteit Regie-opdrachten	Goed	Goed / Matig / Slecht	Opgave per opdracht door Fac. Coördinator	Per opdracht	Matig:verbeteringen aanbrengen + kwaliteitsnormen borgen Bij Slecht: herstellen + 25% korting op opdrachtwaarde
		Nakomen van eisen zoals beschreven in het PvE	Kwaliteit Dienstverlening	Min. 7,0	Opgave cijfer per locatie, één decimaal	Rapportage extern kwaliteitcontrolesysteem	1 x per jaar	Volgens bestek Art. 15.7
		Aanleveren verslagen periodiek overleg	Na ieder overleg					
C.	Innovatie en Personeel	Continue optimalisatie schoonmaakproces	Verbeterprojecten (kostenverlaging/productiviteitverhoging)	Min. 1 verbeterproject actief	Ja / Nee	Lijst verbeterprojecten met o.a. start- en einddatum	Per kwartaal	Project wordt na goedkeuring van het ProjectInitiatieDocument opgestart. Bonus: Na vooraf goedkeuring berekening, eenmalige tegemoetkoming van 40% van het netto behaalde financiële jaarresultaat.
			Productiviteitverbeteringen door leercurve effecten	Dalende tendens gerealiseerd aantal uren p/kwartaal	Verschil per opvolgend kwartaal in %	Registratie gerealiseerd aantal uren per kwartaal, overall alle locaties	Per kwartaal	Bij negatieve waarde: verbetertraject/-project opstarten
		Vaste Altra-schoonmaakmedewerk(st)ers	Personeel is vakbekwaam en bekend met Altra-locatie	Uitvoering door alleen Altra-poule	Aantal malen inzet van medewerkers buiten de poule	Registratie GOM	Per maand	Negatieve waarde van het kwartaal: actie dienstverlener Twee opeenvolgende kwartaalen negatief: verbterproject gerealiseerd binnen één maand
		Vergroten van de betrokkenheid bij klant en eindproduct	Verloop personeel	> 70% medewerkers Altra-poule is langer dan 1 jaar in dienst	percentage tussen 0 en 100%	Registratie GOM	Per kwartaal	Actie dienstverlener voor eigen interne proces(sen)
		Beheersing van het ziekteverzuim	Ziekteverzuim, excl. Zwanger	0% Altra poule heeft meer dan 8,0% ziekte dagen vs werkbare dagen (voortschreidend jaar)	percentage tussen 0 en 100%	Registratie GOM	Per kwartaal	Actie dienstverlener voor eigen interne proces(sen)
		Lopend verbetertraject						
		Verzorgen van opleiding en ontwikkeling van personeel						
D.	Klanttevredenheid	Streven naar optimale Prijs/Kwaliteitverhouding	KTO contactpersoon	Goed	Onvoldoende / Redelijk / Goed	Opgave Fac. Coördinator nav Kwartaalmeeting	4x per jaar	Bij Redelijk of onvoldoende: Verbetertraject voorstellen en opstarten
		Klantbeleving	Klantbeleving	Min. 7 gemiddeld over alle locaties	Opgave cijfer per locatie, één decimaal	Extern kwaliteitcontrolesysteem	2x per kalenderjaar	Volgens bestek Art. 15.6
		Snel en adequaat reageren op klachten	Klachtenregistratie-systeem	PDCA + max. 10 werkdagen open	Voldaan, niet voldaan	Voldaan - Niet voldaan' wordt door Fac. Coördinator per klacht aangegeven in klachtenregistratiesyteem.	Per kwartaal	Klachtenprocedure aanpassen indien dat geen effect heeft: onbinding overeenkomst.