

Onderwerp <i>Het <u>onderwerp</u> waar het om gaat.</i>	Kritische Prestatie Indicator <i><u>Waar</u> ga je op meten? Toelichten waar het om gaat.</i>	Meet methode <i><u>Hoe</u> wordt de contractuele afspraak gemeten (methodiek)?</i>	Frequentie meting <i>Hoe <u>vaak</u> wordt gemeten?</i>	Minimale norm <i>Minimaal <u>output</u> niveau. Wat moeten ze minimaal scoren?</i>	Consequentie <i>Hier wordt aangegeven de consequentie van het niet behalen van de KPI</i>	Outputmodel <i>Welke <u>vorm</u> van rapportage?</i>	Eigenaar <i><u>Wie</u> is verantwoordelijk voor meetgegevens?</i>	Realisatie					Toelichting realisatie				
								Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal per jaar haalbare score					
Kwaliteitsborging																	
VSR KMS	2 maal per jaar controleren van alle locaties middels VSR KMS (40 in totaal)	VSR KMS uitgevoerd door Facility Care en door opdrachtnemer te bepalen	2 maal per jaar	Per controleronde (20 locaties) dient 80% goedgekeurd zijn.	De totale score is 40. per afkeur wordt 1 punt van het totaal afgetrokken. Ook afgekeurde herkeuringen bezorgen 1 punt aftrek.	Rapportage VSR KMS	Facility Care en door opdrachtnemer te bepalen	20	20		40	Bij meer dan 4 keer afkeur per controleronde worden 20 punten van het geheel afgetrokken.					
Beleving	Belevingsonderzoek directeuren	Belevingsonderzoek tijdens overleg directeur	2 maal per jaar	Minimale eindcijfer dient gemiddeld een 7 te zijn	Het behaalde resultaat wordt als totaliteit meegenomen als score.	Rapportage belevings-onderzoek	Schoonmaak organisatie	10			10	Indien het cijfer lager dan gemiddeld een 5,5 is, dan ontvangt de opdrachtnemer hier 0 punten voor.					
DKS	VSR DKS	DKS monitor	4 maal per jaar	Elke taak minimaal éénmaal per maand	Per kwartaal 2 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	Schoonmaak organisatie	2	2	2	2	8					
Communicatie																	
Managementinformatie	Het aanleveren van de managementinformatie conform aanbestedingsleidraad	Managementinformatie	4 maal per jaar	De management-informatie dient volledig en op tijd aangeleverd te worden conform aanbestedingsleidraad	Per kwartaal 2 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	Schoonmaak organisatie	2	2	2	2	8					
Overleg (notuten)	Plannen en notuleren overleggen door opdrachtnemer conform aanbestedingsleidraad	Managementinformatie	4 maal per jaar	Conform aanbestedingsleidraad plannen en notuleren van alle overleggen	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	Schoonmaak organisatie	1	1	1	1	4					
Financieel																	
Correctheid facturen	Facturen conform inschrijving	Managementinformatie	4 maal per jaar	De facturen dienen gelijk te zijn aan de open begrotingen van de inschrijving.	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	Schoonmaak organisatie	1	1	1	1	4					
Extra werk	Facturen conform inschrijving	Managementinformatie	4 maal per jaar	De facturen dienen gelijk te zijn aan de vooraf aangegeven kengetallen t.b.v. het extra werk	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	Schoonmaak organisatie	1	1	1	1	4					
Personeel																	
Tevredenheid medewerkers	Belevingsonderzoek medewerkers	Digitaal belevingsonderzoek	1 maal per jaar	Minimale eindcijfer dient gemiddeld een 7 te zijn	Het behaalde resultaat wordt als totaliteit meegenomen als score.	Rapportage belevings-onderzoek medewerkers	Schoonmaak organisatie	10			10	Indien het cijfer lager dan gemiddeld een 5,5 is, dan ontvangt de opdrachtnemer hier 0 punten voor.					
SVS	De medewerkers dienen conform aanbestedingsleidraad SVS geschoold te zijn.	Managementinformatie	4 maal per jaar	Het percentage SVS dient gelijk te zijn aan het percentage aanbestedingsleidraad.	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	Schoonmaak organisatie	1	1	1	1	4					
Klachten opvolging																	
Klachtenafhandeling	Klachten worden binnen de gestelde termijn verholpen conform aanbestedingsleidraad	Managementinformatie	4 maal per jaar	98% conform klachtenafhandeling aanbestedingsleidraad	Per kwartaal 2 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	Schoonmaak organisatie	2	2	2	2	8					

100

Bij een score 80 of hoger, is de dienstverlener conform inkoop.
Bij een score lager dan 80 maar hoger dan 70 dient de schoonmaakorganisatie binnen 1 jaar haar dienstverlening op orde te maken (score 80 of hoger).
Bij een score lager dan 70 levert de schoonmaakorganisatie een wanprestatie.

Bovenstaande KPI’s zullen tijdens de communicatiemomenten besproken en geëvalueerd worden.

Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Facility Care, de getoonde gegevens te kopiëren, te wijzigen, te distribueren, te verspreiden, te 'reverse engineeren', te decompileren of op andere wijze te gebruiken en / of te exploiteren.