

Belangrijke KPI's (Schoonmaakonderhoud), v1.1 (NVI1)

KPI	Categorie	Prestatie	Norm	Meetmethode/periode	Opmerkingen	Consequentie Meet Periode 1	Consequentie Meet Periode 2
1	Kwaliteit	Vereniging Schoonmaak Research (VSR-KMS).	Voor de kwaliteitscontroles (VSR-KMS) worden 4x per jaar uitgevoerd op alle locaties en wordt in sanitaire ruimten een AQL (Acceptance Quality Limit) van 4% gehanteerd. In alle andere ruimten wordt een AQL van 7% gehanteerd.	Gemeten over een periode van 1 kwartaal, rapportage per kwartaal.	De kwaliteitsmetingen, conform, worden uitgevoerd door gediplomeerde en gecertificeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.	Opdrachtnemer dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn, of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen. Indien er een onvoldoende wordt gescoord, vindt een volledige hercontrole op alle ruimtesoorten plaats in het pand waar de onvoldoende is behaald. De kosten voor de hercontrole zijn voor Opdrachtnemer.	Doelstellingen uit het verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de prestatie.
a.		Kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (VSR-DKS).	Bedraagt minimaal een 7,5 op elk meetmoment per locatie.	Gemeten over een periode van 1 maand, rapportage per kwartaal.	Opdrachtgever wenst met een zekere frequentie, bijvoorbeeld eenmaal per maand (dat kan per gebouw verschillen) een aan te wijzen taak i.s.m. de huismeester samen met Opdrachtnemer door middel van DKS na te lopen.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een verbeterplan op en stuurt deze ter beoordeling naar de Contractmanager.	Doelstellingen uit het verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de prestatie.
2	Calamiteit	Zie paragraaf 6.3.	Na een melding moet Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteiten aanwezig kunnen zijn.	Gemeten over een periode van 1 maand, rapportage per kwartaal.	Voor deze bereikbaarheid kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een Plan van Aanpak op met de te ondernemen stappen, om te komen tot een voldoende resultaat en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage.	Indien Opdrachtnemer binnen een periode van een jaar twee keer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd de rest van de contractperiode gebruik te maken van een andere leverancier voor wat betreft calamiteiten en de eventuele meerkosten hiervan in rekening te brengen van Opdrachtnemer.
3	Tevredenheid	Klachten.	Maximaal 2 klachten per kwartaal.	Gemeten over een periode van 1 kwartaal, rapportage per kwartaal. Meldingen verlopen via het service managementsysteem van de opdrachtgever (TOPdesk).	Een gegronde klacht wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is voorgeschreven in het Programma van Eisen of is aangeboden in de Inschrijving van Opdrachtnemer.	Indien in één kwartaal twee (2) gegronde klachten worden geconstateerd stelt Opdrachtnemer een verbeterplan op. Na akkoord door het Summa College, dient het verbeterplan direct in te gaan.	Doelstellingen uit het verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de kwaliteit.
a.		Opdrachtgever.	De tevredenheid van afnemers (o.a. gebouw verantwoordelijke directeur, facilitair managers, huismeesters, contractmanagers) van het Summa College wordt per kwartaal door Opdrachtnemer valide en betrouwbaar gemeten en bedraagt minimaal een 6,5 in het eerste	Gemeten over een periode van 1 kwartaal, rapportage per kwartaal.	De definitieve vorm en inhoud van de klanttevredenheid gezamenlijk bepaald en vastgesteld. Het initiatief ligt bij de Opdrachtnemer.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een Plan van Aanpak op met de te ondernemen stappen, om te komen tot een voldoende resultaat en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage.	Doelstellingen uit het verbeterplan beoordelen/toetsen. Bij onvoldoende verbetering nieuwe maatregelen treffen ter optimalisatie van de tevredenheid.

			contractjaar en minimaal een 7,0 in de volgende jaren.				
b.		Klanttevredenheid.	De tevredenheid van afnemers (medewerkers en studenten) van het Summa College wordt jaarlijks door opdrachtnemer valide en betrouwbaar gemeten en bedraagt minimaal een 6,5 in het eerste contractjaar en minimaal een 7,0 in de volgende jaren.	Gemeten over een periode van 1 jaar, rapportage per jaar (bij de jaarevaluatie).	De definitieve vorm en inhoud van de klanttevredenheid gezamenlijk bepaald en vastgesteld. Het initiatief ligt echter bij de Opdrachtnemer. Eventuele kosten voor deze belevingsmeting zijn voor rekening van Opdrachtnemer en kunnen dan ook niet separaat bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.	De Opdrachtnemer stelt binnen 14 werkdagen een Plan van Aanpak op met de te ondernemen stappen, om te komen tot een voldoende resultaat en voegt deze toe bij de kwartaalrapportage. Na 6 maanden vindt de her-meting plaats.	Indien de vooraf gestelde norm niet is behaald, heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om een financiële penalty op te leggen van 2,5% van de jaaromzet.

Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij Opdrachtnemer. Opdrachtnemer toont vier maal per jaar met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie aan dat de KPI's behaald zijn. Opdrachtnemer levert als antwoord op de relevante vraag een plan van aanpak over de wijze van monitoren en de wijze van rapporteren aan.

Consequenties bij niet realiseren KPI's

Is een KPI niet behaald? Dan stelt Opdrachtnemer binnen 14 werkdagen een verbeterplan op. In dat verbeterplan worden alle niet behaalde KPI's behandeld. De verbeterplannen worden besproken met de Contractmanager en de locatieverantwoordelijke namens het Summa College. Als Opdrachtgever akkoord is met het plan wordt het binnen twee weken uitgevoerd. In het plan staat aangegeven wanneer de beschreven resultaten behaald zijn. Het hierboven genoemde laat alle overige rechten van Opdrachtgever, die zij onder meer op basis van de overeenkomst en de Algemene Inkoopvoorwaarden heeft, onverlet.

In geval dat blijkt dat Opdrachtnemer in twee of meer opvolgende meetperiodes een overeengekomen KPI niet heeft behaald, dan beraadt de Opdrachtgever zich over het gebruik maken van de verlengingsopties.