

Om de dienstverlening op waarde te kunnen schatten heeft Facility Care voor gemeente Brunssum de volgende KPI model ontwikkeld. Deze KPI's dienen met de projectgroep besproken te worden. Onderstaande is dus een voorstel en niet de definitieve versie:

Onderwerp <i>Het <u>onderwerp</u> waar het om gaat.</i>	Kritische Prestatie Indicator <i>Waar ga je op meten? Toelichten waar het om gaat.</i>	Consequentie Hier wordt aangegeven de consequentie van het niet behalen van de KPI	Outputmodel <i>Welke <u>vorm</u> van rapportage?</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 (12 in totaal)	De totale score is 48. per afkeur wordt 4 punten van het totaal afgetrokken. Ook afgekeurde herkeuringen bezorgen 4 punten aftrek.	Rapportage VSR KMS	24		24		48	Bij meer dan 1 keer afkeur per locatie worden 20 punten van het geheel afgetrokken.
Beleving	Belevingsonderzoek locatieverantwoordelijke	Het behaalde resultaat wordt als totaliteit meegenomen als score.	Rapportage belevings-onderzoek	10				10	Indien het cijfer lager dan gemiddeld een 5,5 is, dan ontvangt de opdrachtnemer hier 0 punten voor.
DKS	VSR DKS	Per kwartaal 2 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	2	2	2	2	8	
Communicatie									
Management-informatie	Het aanleveren van de managementinformatie conform aanbestedingsleidraad	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	1	1	1	1	4	

Overleg (notulen)	Plannen en notuleren overleggen door opdrachtnemer conform aanbestedingsleidraad	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	1	1	1	1	4	
Financieel									
Correctheid facturen	Facturen conform inschrijving	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	1	1	1	1	4	
Personeel									
Tevredenheid medewerkers	Belevingsonderzoek medewerkers	Het behaalde resultaat wordt als totaliteit meegenomen als score.	Rapportage belevingsonderzoek medewerkers	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.	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	1	1	1	1	4	
Klachten opvolging									
Klachten-afhandeling	Klachten worden binnen de gestelde termijn verholpen conform aanbestedingsleidraad	Per kwartaal 2 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	1	1	1	1	4	
Duurzaamheid									
Duurzaamheid	Opdrachtnemer levert jaarlijks een duurzaamheidsdoel aan. Deze dient gerealiseerd te worden.	2 punten voor het omschrijven. 2 punten voor het behalen.	Management-informatie	2			2	4	

Bij een score 80 of hoger, is de dienstverlening 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.