

Bijlage: KPI monitorprogramma Perceel 1 en 2

A. Technische kwaliteit

A.1 Methodiek technische kwaliteit

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers: AQL 7%
- Verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Les/gymlokalen: AQL 7%

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. LMC-VO (of een door de LMC-VO aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 2 tot 4 x per jaar. (in de basis zal 2 x per jaar worden aangehouden). LMC-VO is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen. Indien na aankondiging van de meting een dag van tevoren extra schoonmaak wordt ingezet houdt LMC-VO zich het recht voor de geplande meting niet door te laten gaan en een nieuwe meting te plannen. De eventueel extra gemaakte kosten, ten gevolge van het verplaatsen van de meting, zijn voor rekening van de dienstverlener.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actuele werkroosters, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden vereist.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

A.2 Procedure bij VSR-KMS afkeur

Vervolgstappen bij een afkeur in één of meerdere ruimte categorieën:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De kosten voor hercontroles worden separaat in rekening gebracht bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) zal LMC-VO de betreffende locatie uit het contract te halen en onder te brengen bij de dienstverlener van het andere perceel.
- Indien op basis van bovenstaande, LMC-VO drie locaties uit het contract heeft moeten halen is LMC-VO gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten. Op basis van toerekenbaar tekort schieten heeft LMC-VO het recht het totale contract met directe ingang te beëindigen.

A.3 VSR-KMS Norm

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer			2021
Technische kwaliteit			
Meting	Datum	Resultaat	
2021.1	6-3-2021	Voldoende	
2021.2	17-6-2021	Onvoldoende	
2021.2h1	1-7-2021	Voldoende	
2021.3	24-9-2021	Voldoende	
2021.4	13-12-2021	Voldoende	
Percentage voldoende		80%	
Rapportcijfer		8,0	

B. Audit Programma van eisen

B.1 Methodiek en norm

Eénmaal per jaar, tenminste 3 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt een PvE audit per perceel gehouden met enkele locaties binnen het perceel; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals ze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: (Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren) x 10.

De norm per audit bedraagt minimaal het rapportcijfer **8**.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan.

Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning definitief afgestemd.

Opdrachtgever LMC-VO concept Audit	audit		 ATIR Uw Schoonmaakadviseur
	Mdw.		
	Datum:		

PvE Audit		Conform programma van eisen				toelichting
1. Aspect Communicatie		Ja	Nee	Weging	score	
1.1	Er is een planning voor alle overlegvormen aanwezig	x		1	1	
1.2	Overleg wordt gevoerd conform planning	x		1	1	
1.3	Agenda en verslaglegging vindt plaats conform overeenkomst	x		1	1	
1.4	Acties worden opgevolgd en gecommuniceerd	x		1	1	
1.5	Er wordt op uniforme wijze gecommuniceerd en vastgelegd op de verschillende locaties	x		1	1	
1.6	Werkoverleg met schoonmaakmedewerkers vindt plaats conform overeenkomst	x		1	1	
1.7	Nederlandse taal van leidinggevenden is voldoende	x		1	1	
1.8	Nederlandse taal van de medewerkers op locatie is voldoende	x		1	1	
2. Aspect begeleiding medewerkers en management		Ja	Nee	Weging	score	toelichting
2.1	Aanwezigheid op locaties van leiding conform overeenkomst	x		1	1	
2.2	Kwaliteit en opleiding van leiding conform overeenkomst	x		1	1	
2.3	Begeleiding en instructie conform overeenkomst	x		1	1	
2.4	Medewerkers weten wat van hen verwacht wordt, duidelijke instructie en taakkaarten	x		1	1	
2.5	Benodigde middelen en materialen aanwezig	x		1	1	
2.6	Nieuwe medewerkers zijn ingewerkt	x		1	1	
2.7	Medewerkers beschikken over de opleiding basis schoonmaak	x		1	1	
2.8	Medewerkers zijn herkenbaar en dragen representatieve kleding	x		1	1	
3. Aspect registratie en algemeen		Ja	Nee	Weging	score	toelichting
3.1	Gebouwinformatieboek op orde	x		1	1	
3.2	Taakkaarten aanwezig en periodieke planning van de werkzaamheden	x		1	1	
3.3	Registratie schoonmaakteam	x		1	1	
3.4	Uitvoering procescontroles (DKS)	x		1	1	
3.5	Registratie schoonmaakuren transparant	x		1	1	
3.6	Management informatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd	x		1	1	
3.7	Medewerkes kunnen zich legitimeren	x		1	1	
3.8		x		1	1	
4. overige aspecten uit Programma van Eisen		Ja	Nee	Weging	score	toelichting
4.1		x		1	1	
4.2		x		1	1	
4.3		x		1	1	
4.4		x		1	1	
Aantekeningen:				28		
		Score			28	Paraaf medew. Atir
		Resultaat			10,0	

LMC-VO behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

C. Offerte KPI en norm

C.1 Methode en norm

Na gunning benoemt LMC-VO, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de offerte van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan LMC-VO. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

Eénmaal per jaar, tenminste 3 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de offerte van de dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten offerte dienstverlener
Nee niet kwaliteitsaspecten conform offerte dienstverlener

Deskundige oordeel / Opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte			
Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1			
2			

Bij een Nee-oordeel beargumenteert LMC-VO de redenen van dit resultaat.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan.

Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

LMC-VO behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI uit de offerte jaarlijks aan te passen.

D. Consequenties KPI monitor programma

De KPI monitor heeft tot doel de samenwerking te toetsen en te optimaliseren gericht op de doelstellingen met het contract. Het monitor programma geeft input voor de kwartaal besprekingen en kunnen gekoppeld worden aan het toewijzen van optiejaren.

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, ontvangt LMC-VO jaarlijks een creditnota tot een maximum van 10% van de totale vaste contractwaarde over een jaar. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud exclusief de jaarprijs glasbewassing, de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen voor het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

De verhouding voor de creditering per KPI zoals deze voor dit onderhavige contract van toepassing is, is in onderstaand overzicht weergegeven.

KPI	Verhouding	norm	Freq indicatie per jaar
Technische kwaliteit VSR-KMS	60,0%	8 (80%)	2
Audit PvE	25,0%	7	1
Offerte dienstverlener KPI 1	7,5%	10 (voldoet)	1
Offerte dienstverlener KPI 2	7,5%	10 (voldoet)	1