

KPI Model MSP | Gemeente Venlo

Alle diensten die onder het MS-contract vallen, worden beschreven in de servicespecificaties. Hieronder worden alle KPI's met betrekking tot de operationele prestaties van een specifieke dienst beschreven. De totale prestaties worden gebaseerd op een gemiddelde jaarlijkse score van alle KPI's die de doelscore hebben gehaald. De doelscore per KPI wordt beschreven in kolom J.

Nr	Dienst	Titel	Type	KPI of meting	Wie	Gegevensbron/methode	Steekproef (omvang) van de meting	KPI-doel	Frequentie: #/jaar		Weging	Behaald (1) of niet behaald (0)
1	Algemeen	Uptime dienstverlening	Respons- en oplossingstijden	Percentage uren wanneer onderdelen van de dienstverlening beschikbaar zijn conform de gestelde respons-en oplostijden in de servicespecificatie per dienst.	Diensterlener	Maandelijkske rapportages op over de beschikbaarheid van de dienstverlening. Op het niveau van specificatie per gebouw en type dienstverlening.	100% van alle meldingen Scope: alle locaties. Op jaarbasis leidt dit tot een totaalscore.	100% van de gestelde respons- en oplotijden.	12		25	1
2	Algemeen	Belevingskwaliteit	Klanttevredenheids onderzoek	Op basis van een klanttevredenheidsonderzoek wordt de tevredenheid over de door Diensterlener geleverde diensten onder medewerkers van Gemeente Venlo onderzocht. Hierin is voor elke dienst een minimale norm gesteld en een totaaloordeel over de gehele dienstverlening van Diensterlener.	Onafhankelijke externe partij in opdracht van Gemeente Venlo	Een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek op dienstoniveau alsmede totale tevredenheid over dienstverlening.	Aller medewerkers van Gemeente Venlo	7,0	1		20	1
3	Schoonmaak	Technische kwaliteit	Externe kwaliteitsmetingen	Op basis van het technische kwaliteitsniveau is een zogenaamde 'Acceptance Quality Limit' (AQL 4% of 7%) per type ruimte toegestaan. De kwaliteitsmetingen zijn gebaseerd op een steekproef uitgevoerd door een door Gemeente Venlo aangewezen onafhankelijke partij.	Onafhankelijke externe partij in opdracht van Gemeente Venlo	De kwaliteit van de geleverde schoonmaak wordt beoordeeld volgens de VSR-methodiek. Vanaf 01-10-2023 worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd.	Onaangekondigd steekproefsgewijs een controle plaats. Op jaarbasis leidt dit tot een totaalscore.	Op basis van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus (AQL 4 en 7%) zijn een aantal fouten per ruimte toegestaan. Als het aantal fouten per ruimte meer is dan toegestaan, wordt de ruimte afgekeur d. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een 'goedkeur' of 'afkeur'.	2		15	1
4	Schoonmaak	Duurzaamheid	Rapportage	Deze KPI zal na gunning in afstemming met dienservlerner geformuleerd worden.	Diensterlener	Maandelijkse duurzaamheidsrapportage			12		5	1
5	Catering	Technische kwaliteit	Externe kwaliteitsmetingen	Op basis van een audit die toetst op operationele onderdelen en wet- en regelgeving. De onderdelen zijn gebaseerd op de afspraken in het contract en servicespecificaties.	Onafhankelijke externe partij in opdracht van Gemeente Venlo	Audit door een onafhankelijke partij.	De kwaliteit van dienstverlening wordt twee keer per jaar gemeten door middel van een audit. Op jaarbasis leidt dit tot een totaalscore.	90%	2		15	1
6	Catering	Duurzaamheid	Rapportage	Deze KPI zal na gunning in afstemming met dienservlerner geformuleerd worden.	Diensterlener	Maandelijkse duurzaamheidsrapportage			12		5	1
7	Beveiliging	Technische kwaliteit	Externe kwaliteitsmetingen	Op basis van een audit die toetst op operationele onderdelen en wet- en regelgeving. De onderdelen zijn gebaseerd op de afspraken in het contract en servicespecificaties.	Onafhankelijke externe partij in opdracht van Gemeente Venlo	Audit door een onafhankelijke partij.	De kwaliteit van dienstverlening wordt twee keer per jaar gemeten door middel van een audit. Op jaarbasis leidt dit tot een totaalscore.	90%	1		10	1
8	Bedrijfsafval	Duurzaamheid	Rapportage	Deze KPI zal na gunning in afstemming met dienservlerner geformuleerd worden.	Diensterlener	Maandelijkse duurzaamheidsrapportage			12		5	1
										Totaal Score		100