

KPI's

Schoonmaak

De KPI's die opgesteld zijn in dit document, zijn gericht op continue verbetering en samenwerking. Het programma van eisen van de aanbesteding Schoonmaak incl. glasbewassing 2024 is daarbij het uitgangspunt.

Minimaal tweemaal per jaar, tijdens het tactische overleg tussen contactpersonen zoals vastgelegd in de communicatie- en escalatie-matrix, zullen deze KPI's met elkaar worden besproken. Een contractjaar loopt van 1 februari tot en met 31 januari.

De KPI's worden beoordeeld door middel van een rapportcijfer dat uiteindelijk een gewogen totaalscore vormt. Jaarlijks wordt de gewogen totaalscore voor de gedefinieerde KPI's door de Contractmanager berekend. De norm per contractjaar is een 6 als gewogen gemiddelde over alle KPI's.

Dit document is van toepassing op het eerste contractjaar met als doel om de primaire afspraken zoals vastgelegd in het PvE te borgen. Voor het tweede contractjaar, worden de KPI's inhoudelijk beoordeeld en zal tijdens het laatste kwartaalgesprek van het eerste contractjaar tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden besproken op welke wijze de KPI's kunnen worden aangepast met als doel het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening. De huidige KPI's zullen in ieder geval jaarlijks gehandhaafd blijven, echter zal voor de KPI's 2 en 3 een inhoudelijke toetsing komen:

KPI 2 Belevingsmeting: norm bepalen voor cijfer van belevingsmeting;

KPI 3 Communicatie: norm bepalen voor kwalitatieve behandeling van de contractmutaties en klachten. De KPI op de aanlevering van de planning van de periodieke werkzaamheden blijft ongewijzigd.

In het eerste contractjaar hangen er geen consequenties vast aan het wel of niet behalen van de norm. Dit heeft ermee te maken met het feit dat Yuverta het eerste jaar wil gebruiken om de ultieme samenwerking op te zoeken.

In het tweede contractjaar zullen er wel consequenties worden gekoppeld aan het niet behalen van de norm.

Consequentie: Indien het minimale gewogen gemiddelde van een 6 niet is behaald, heeft de Opdrachtgever de mogelijkheid om een boete op te leggen van 2,5% van de totale opdrachtwaarde van het jaar waarin de KPI's zijn gemeten en niet zijn behaald.

(De boete laat onverlet alle andere rechten of vorderingen, waaronder, doch niet uitsluitend, de vordering tot nakoming en het recht op schadevergoeding (zie pve eis 27)).

Echter, indien het gemiddelde onder de 6 als resultaat van de VSR keuringen is, wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om verbetering in de dienstverlening aan te brengen. Voor einddatum van het lopende contractjaar, zal Opdrachtnemer een verbeterplan indienen conform **SMART** principes (**S**pecifiek, **M**eetbaar, **A**ceptabel, **R**ealistisch en **T**ijdgebonden). Opdrachtnemer krijgt vervolgens tot de eerstvolgende VSR keuring de gelegenheid deze verbetering in werking te stellen. Indien na de eerstvolgende halfjaarlijkse VSR keuring, de gewogen totaalscore, van deze VSR keuring, een 6 heeft bereikt, kan de boete vervolgens worden gehalveerd.

De totale opdrachtwaarde komt tot stand door de opdrachtwaarde van de locaties op te tellen die gemiddeld onder de norm (6) zitten. Hierbij worden de VSR metingen en de belevingsmetingen meegenomen omdat deze op locatieniveau worden gemeten.



Bijvoorbeeld:

In december blijkt de totaalscore van onderstaande KPI's gezamenlijk een 5 te zijn. Indien dit te wijten is aan de VSR keuringen, dient Opdrachtnemer uiterlijk 31 januari een verbeterplan te hebben ingediend. De eerstvolgende VSR keuring vindt plaats in de 1^e helft van het contractjaar. Indien de herkeuring(en) tot een directe voldoende (gewogen gemiddelde) leidt/leiden (zonder herkeuring), kan vervolgens op basis van de herberekening van de totaalscore KPI's, de boete geheel (2,5% van opdrachtwaarde) of gedeeltelijk (1,25% van de opdrachtwaarde) worden gefactureerd.

Van iedere KPI is aangegeven aan welke norm moet worden voldaan. Een maximale prestatie geeft de maximale punten (10). Voor iedere KPI is tevens een ondergrens aangegeven, waarop nul punten wordt gescoord. Tussentijdse punten worden ook meegenomen in de gewogen totaalscore.

De scores vermenigvuldigt met het wegingspercentage komen tot een rapportcijfer. Zie hieronder het voorbeeld wanneer er maximaal wordt gescoord.

KPI	max te behalen score	Weging	Maximale rapportcijfer
KPI 1 Technische kwaliteit	10	50%	5
KPI 2 Beleveringsmeting	10	25%	2,5
KPI 3 Communicatie	10	25%	2,5
Totaal		100%	10

Opdrachtgever stuurt minimaal vijf werkdagen voorafgaand aan de periodieke overleggen het rapport met de actuele KPI resultaten aan de deelnemers van het overleg toe te sturen en in het overleg toe te lichten.

Uitwerking KPI's

Invulinstructie

Per kritische prestatie indicator (verder: 'KPI') worden de volgende punten vastgelegd:

- Definitie: Wat wordt onder de KPI verstaan.
- Norm: Per KPI wordt een norm vastgesteld waaraan de leverancier minimaal moet voldoen.
- Meetmethodiek: Per KPI wordt een meetmethodiek gedefinieerd. Dit resulteert in een cijfer c.q. kengetal per criterium.
- Score: Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm.
- Wegingsfactor: Geeft de relatieve belangrijkheid aan van de KPI
 - 5 = essentieel
 - 3 = zeer belangrijk
 - 1 = belangrijk
- Meetfrequentie: Hoe vaak moet er worden gemeten.
- Verantwoordelijkheid: Wie is verantwoordelijk voor de meting, houdt toezicht op meetfrequentie, rapportage en evaluatie.
- Rapportage: Inhoud en frequentie van rapportage.
- Evaluatie: Hoe vaak wordt de rapportage besproken en wie zijn daarbij aanwezig.
- Consequentie niet behalen KPI: Sancties bij het afwijken van de norm.

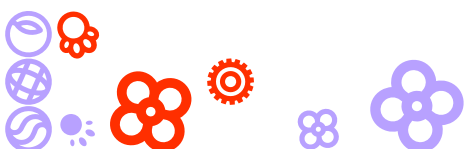
Voor alle KPI's geldt dat de vastgestelde norm de maximaal haalbare score is. Een score op een KPI die hoger is dan de vastgestelde norm leidt dus niet tot compensatie van een KPI waarvan de score lager is dan de vastgestelde norm.



Aan het einde van elk kalenderjaar worden de KPI's geëvalueerd op basis van het jaar gemiddelde van het betreffende jaar.

KPI beschrijvingen

KPI 1: Technische kwaliteit							
Definitie	Onder de technische kwaliteit wordt het resultaat bedoeld dat de schoonmaak heeft behaald. Dit wordt gemeten middels de VSR-kwaliteitsmeetsysteem. De aanbestedingsleidraad inclusief de bijlagen liggen hieraan ten grondslag. <u>Verschillende types kwaliteitsmetingen</u> <i>Reguliere controles</i> Dit zijn de geplande halfjaarlijkse VSR-kwaliteitsmetingen. Alle ruimtegroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle. <i>Hercontroles</i> Wanneer een reguliere controle wordt beoordeeld als onvoldoende, volgt een hercontrole. Hierbij worden opnieuw alle ruimtegroepen gecontroleerd.						
Norm	Minimaal 1 van de 2 reguliere metingen (excl. hermetingen) per locatie dienen de eerste maal als "voldoende" te zijn (per contractjaar) beoordeeld. Indien niet minstens 1 reguliere meting voldoende is per locatie (per contractjaar) worden er geen punten gescoord.						
Meetmethodiek	VSR-kwaliteitsmeetsysteem (conform Nen-Norm 2075), uitgevoerd door een onafhankelijke gecertificeerde derde partij. Per ruimtgroep is het kwaliteitsniveau bepaald: ➤ Leslokalen : AQL 7% ➤ Verkeersruimten : AQL 7% ➤ Kantoorruimten : AQL 7% ➤ Sanitaire ruimten : AQL 4% <u>Resultaat kwaliteitsmetingen en kwaliteitsindicator</u> <i>Voldoende resultaat</i> Het resultaat van een meting van een gebouw wordt als voldoende beoordeeld indien in iedere afzonderlijke ruimtgroep minder fouten zijn gemaakt dan is toegestaan volgens VSR-KMS. <i>Onvoldoende resultaat</i> Het resultaat van een meting van een gebouw wordt als onvoldoende beoordeeld indien in een of meerdere van de ruimtgroepen meer fouten zijn gemaakt dan is toegestaan.						
Score	Voor iedere locatie wordt onderstaande tabel aangehouden voor het bepalen van de behaalde punten per locatie. Het gemiddelde cijfer bepaalt uiteindelijk het behaalde cijfer voor deze KPI: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultaat</th><th>Behaalde cijfer</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 van de 2 reguliere metingen voldoende</td><td>10</td></tr> <tr> <td>1 van de 2 reguliere metingen voldoende</td><td>5</td></tr> </tbody> </table>	Resultaat	Behaalde cijfer	2 van de 2 reguliere metingen voldoende	10	1 van de 2 reguliere metingen voldoende	5
Resultaat	Behaalde cijfer						
2 van de 2 reguliere metingen voldoende	10						
1 van de 2 reguliere metingen voldoende	5						



	0 van de 2 reguliere metingen voldoende	0
Wegingsfactor	50%	
Meetfrequentie	Twee maal per jaar reguliere meting	
Verantwoordelijke	Opdrachtgever	
Rapportagefrequentie en vorm	Twee maal per jaar tijdens Q2 en Q4	
Evaluatie	Eenmaal per jaar tijdens tactisch (kwartaal)overleg Q4.	

KPI 2: Belevingsmeting		
Definitie	Gedurende de contractperiode wordt de geleverde performance gemeten op basis van een belevingsmeting. Door middel van een vijftal vragen worden de betrokkenen op de locatie gevraagd naar de beleving rondom schoonmaak. De vragen worden gezamenlijk door Opdrachtgever en Opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode opgesteld.	
Norm	Voor het eerste contractjaar is de KPI norm gericht op de uitvoering. De norm is dat alle locaties gedurende het contractjaar minimaal éénmaal een belevingsmeting, na het eerste halfjaar vanaf startdatum overeenkomst hebben ingevuld.	
Meetmethodiek	Vijftal, door Opdrachtgever en Opdrachtnemer samengestelde vragen, welke teruggekoppeld worden aan Adviseur Facilitair van Opdrachtgever.	
Score	De score van deze KPI wordt bepaald door de uitvoering van de belevingsmetingen.	
	Resultaat	Behaalde cijfer
	Uitgevoerd binnen half jaar	10
	Uitgevoerd, niet binnen half jaar	5
	Niet uitgevoerd	0
	De totaalscore voor deze KPI is de gemiddelde score van alle locaties.	
Wegingsfactor	25%	
Meetfrequentie	Eenmaal per jaar	
Verantwoordelijke	Opdrachtnemer	
Rapportagefrequentie en vorm	Eenmaal per jaar	
Evaluatie	Eenmaal per jaar tijdens tactisch (kwartaal)overleg Q4.	

KPI 3: Communicatie	
Definitie	Onder communicatie stellen we de volgende concrete onderwerpen, welke voortvloeien uit het PvE en gedurende de looptijd van de overeenkomst gelden: Administratief: 1. Planning periodieke werkzaamheden 2. Proces contractmutaties Algemeen: 3. Proces registratie klachten
Norm	Voor het eerste contractjaar is de KPI norm gericht op de uitvoering. De norm is dat de drie onderdelen van deze KPI, 100% tijdig worden gecommuniceerd.



Meetmethodiek	Administratief: 1. Planning periodieke werkzaamheden in de eerste maand van het contractjaar opgesteld en gecommuniceerd aan locatieverantwoordelijken. 2. Proces contractmutaties is afgestemd met Adviseur Facilitair binnen de eerste 2 maanden van start overeenkomst. Algemeen: 3. Proces registratie klachten is binnen de eerste 2 maanden van start overeenkomst opgezet.	
Score	Resultaat	Behaalde cijfer
	100% van de afspraken zijn uitgevoerd binnen gestelde termijn	10
	<100-90% van de afspraken zijn uitgevoerd binnen de gestelde termijn.	5
	<90% van de afspraken zijn uitgevoerd binnen de gestelde termijn.	0
	De gemiddelde score van alle gemaakte afspraken bepaalt de score voor deze KPI.	
Wegingsfactor	25%	
Meetfrequentie	Eenmaal, in Q2	
Verantwoordelijke	Opdrachtgever en Opdrachtnemer	
Evaluatie	Eenmaal per jaar tijdens tactisch (kwartaal)overleg Q4.	

