

Onderwerp	Kritische Prestatie Indicator	Uitleg	Outputmodel	Realisatie					Toelichting realisatie			
				Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal per jaar haalbare score				
Kwaliteitsborging												
VSR KMS	Het maandelijks controleren van alle locaties middels VSR KMS	De totale score is 64. per afkeur wordt 2 punten van het totaal afgetrokken. Er worden geen herkeuringen gelopen	Rapportage VSR KMS	16	16	16	16	64	Bij meer dan 1 keer afkeur per controleronde worden 5 punten van het geheel afgetrokken.			
Beleving	Belevingsonderzoek locatieverantwoordelijke (minimaal een 7)	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.			
Vloerprogramma	Uitvoering periodiek vloeronderhoud	Per jaar per locatie 3 punt voor uitvoering vloeronderhoud	VSR KMS	24				24				
Communicatie												
Management-informatie	Het aanleveren van de managementinformatie conform aanbestedingsleidraad (o.a. DKS, klachten, notulen etc.)	Per kwartaal 2 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	5	5	5	5	20				

Onderwerp	Kritische Prestatie Indicator	Uitleg	Outputmodel	Realisatie					Toelichting realisatie	
				Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal per jaar haalbare score		
Personeel										
Tevredenheid medewerkers	Belevingsonderzoek medewerkers (minimaal een 6)	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.
Totaal									128	

Bij een score van 113 of hoger, is de dienstverlening conform inkoop.

Bij een score lager dan 113 maar hoger dan of gelijk aan 100 dient de schoonmaakorganisatie binnen 1 jaar haar dienstverlening op orde te maken (score 113 of hoger).

Bij een score lager dan 100 levert de schoonmaakorganisatie een wanprestatie.

Bovenstaande KPI's zullen tijdens de communicatiemomenten besproken en geëvalueerd worden.