

Bijlage 9 - Prestatiemonitor Gemeente Echt-Susteren

Door middel van het indienen van de offerte verklaart de Inschrijver zich akkoord met de prestatieindicator en daaraan gekoppelde boetes. De onderstaande KPI's maken deel uit van de prestatieindicator:

KPI 1	Communicatiemomenten en verslaglegging.
Meetinstrument	Agenderen en verslaglegging van de overleggen door opdrachtnemer.
Bron	Inzichtelijk gemaakt in kwartaalrapportage
Frequentie meten KPI	4 x per jaar.
Norm	Er dient van alle overleggen (conform de frequenties en niveaus uit het programma van eisen) een verslag/rapport beschikbaar te worden gesteld, binnen 2 werkdagen na het gevoerde overleg.
Consequentie bij het niet halen	Bij het ontbreken van één of meerdere gespreksverslagen/rapporten en/of het niet tijdig aanleveren hiervan dient de opdrachtnemer 5 gratis schoonmaak uren beschikbaar te stellen per overtreding.

KPI 2	Kwartaalrapportage
Meetinstrument	Het aanleveren van de kwartaalrapportage
Bron	Kwartaalrapportage
Frequentie meten KPI	4 x per jaar.
Norm	De rapportage dient volledig en tijdig aangeleverd te worden binnen 2 weken na het verstrijken van het kwartaal.
Consequentie bij het niet halen	Bij het niet tijdig aanleveren of niet volledig aanleveren van de rapportage dient de opdrachtnemer 5 gratis schoonmaakuren beschikbaar te stellen per overtreding.

KPI 3	Opleidingsgraad medewerkers
Meetinstrument	Registratie van gevolgde opleidingen door de opdrachtnemer/ aan de hand van diploma's/certificaten.
Bron	Managementrapportage
Frequentie meten KPI	4 x per jaar.
Norm	Minimaal 85% van de medewerkers is vakgeschoold opgeleid.
Consequentie bij het niet halen	De medewerker dient binnen 6 maanden na constatering alsnog te voldoen aan de gestelde opleidingseis. Indien blijkt dat na deze 6 maanden de norm niet is behaald dient de opdrachtnemer 10 gratis schoonmaakuren ter beschikking te stellen.

KPI 4	VSR
Meetinstrument	VSR-KMS systeem
Bron	Resultaten VSR controles
Frequentie meten KPI	4 x per jaar.
Norm	De technische kwaliteit wordt gemeten door de uitvoering van KMS-VSR-controles. De VSR-controles worden gemiddeld 4x per jaar per locatie uitgevoerd. De Opdrachtgever is vrij om de controles flexibel in te zetten wat wil zeggen dat er op een bepaalde locaties meer dan 4 controles per jaar kunnen worden uitgevoerd of minder dan 4 controles per jaar worden uitgevoerd. Het resultaat van elke VSR controle dient voldoende te zijn op alle ruimtecategorieën. De ruimtecategorieën zijn onderverdeeld in: Bureaukamers, sanitair, verkeersruimten en overig.
Consequentie bij het niet halen	De inschrijver zal er voor zorgen dat de kwaliteit binnen tien werkdagen na rapportagedatum voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hercontrole op de betreffende locatie plaats door een onafhankelijk adviesbureau in alle ruimtecategorieën. Indien het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën van de betreffende locatie wéér onvoldoende is bevonden, is de opdrachtgever gerechtigd 10% in mindering te brengen op de maandfactuur van het betreffende gebouw. Bovendien zal de inschrijver er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na rapportagedatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een tweede hercontrole in het betreffende gebouw plaats door een onafhankelijk adviesbureau in alle ruimtecategorieën. Indien het resultaat van de tweede hercontrole wéér onvoldoende is bevonden in een of meerdere ruimtecategorieën is opdrachtgever gerechtigd 20% in mindering te brengen op de volgende maandfactuur van het betreffende gebouw en blijft de boeteclausule onverminderd van kracht. Indien er binnen een periode van een voortschrijdend contractjaar, meer dan 25% van de gehouden reguliere- én hercontroles

	onvoldoende is bevonden, is opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het contract geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen.
--	---

KPI 5	Periodieke planning
Meetinstrument	VSR-KMS systeem
Bron	Rapportage VSR controles
Frequentie meten KPI	Tenminste 4 x per jaar.
Norm	De periodieke planning dient bij aanvang van elke VSR-controlle schriftelijk aanwezig te zijn op locatie én jaarlijks in december voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar te worden aangeleverd bij de contactpersoon van de opdrachtgever. De planning dient op jaarbasis te zijn verdeeld in weeknummers per locatie.
Consequentie bij het niet halen	De inschrijver zal er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na de constatering, de planning aanwezig is. De VSR Kwaliteitsmeting zal toch gewoon plaatsvinden. Indien bij de volgende controle of bij de eventuele hercontrole wederom wordt geconstateerd dat de benodigde planning ontbreekt, zal de opdrachtgever 10% in mindering brengen op de maandfactuur. De procedure blijft onverminderd van kracht tot de benodigde planning aanwezig is.

KPI 6	Processen en afspraken
Meetinstrument	Audit
Bron	Rapportage Audit
Frequentie meten KPI	Tenminste 1 x per jaar.
Norm	Het naleven van de contractafspraken wordt gecontroleerd door de uitvoering van audits. Alle aspecten uit het programma van eisen worden getoetst aan de hand van een checklist. Door middel van de audit wordt er vastgesteld of de Inschrijver aan alle verplichtingen voldoet. De audit kan 1x per jaar worden uitgevoerd. De aspecten worden in mate van belangrijkheid verdeeld over 3 categorieën. Per categorie wordt aangegeven hoeveel fouten er maximaal gemaakt mogen worden. Categorie A: Maximaal 0 aspecten fout Categorie B: Maximaal 3 aspecten fout Categorie C: Maximaal 5 aspecten fout
Consequentie bij het niet halen	De aspecten uit het programma van eisen worden verdeeld in centrale en decentrale aspecten. De decentrale aspecten worden per locatie gecontroleerd, de centrale aspecten hebben betrekking op eisen die gesteld zijn op contractniveau. Indien de resultaten van de audit niet voldoen aan de criteria die hiervoor gesteld zijn, is

	opdrachtgever gerechtigd binnen 12 weken een heraudit te laten uitvoeren op kosten van de leverancier.
--	--

KPI 7	Processen en afspraken
Meetinstrument	DKS
Bron	DKS rapportages plus samenvattend overzicht opgemaakt in de managementrapportage.
Frequentie meten KPI	Elke taak minimaal 1x per maand controleren middels een DKS controle.
Norm	De rapportages van de DKS controles, dienen maandelijks vóór de 1 ^e van de nieuwe maand bij de contactpersoon van de Opdrachtgever via een dashboard of vergelijkbaar aangeleverd te worden. De DKS controle dient maandelijks uitgevoerd te zijn op alle taken.
Consequentie bij het niet halen	Bij het ontbreken van iedere DKS rapportage of te laat aanleveren van de rapportages is opdrachtgever gerechtigd per ontbrekende DKS rapportage een boete van €75,- op te leggen.

KPI 8	Invulling Social Return
Meetinstrument	Minimaal dient 5% van de ingezette reguliere productieve uren binnen de opdracht ingevuld te worden met medewerkers behorende tot de doelgroep.
Bron	Inzichtelijk gemaakt in jaarlijks evaluatie gesprek tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Frequentie meten KPI	1 x per jaar
Norm	Het percentage moet volledig zijn behaald.
Consequentie bij het niet halen	Bij het niet voldoen aan de norm dient de opdrachtnemer binnen 4 weken een plan van aanpak te presenteren waarin beschreven staat op welke wijze de gestelde norm behaald gaat worden. Indien er in de navolgende beoordelingsperiode wederom de norm niet behaald is dient de inschrijver een boete te betalen van € 250,00

De kosten voor het uitvoeren van de VSR-controles en audits zijn voor rekening van de opdrachtgever. De kosten voor het uitvoeren van alle hercontroles (VSR of audit) die een gevolg zijn van een afkeuring zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die voor rekening komen van de inschrijver worden door het onafhankelijke adviesbureau rechtstreeks gefactureerd aan de inschrijver. De genoemde bedragen in deze boeteclausule zijn excl. BTW.