

PRESTATIEMONITOR

Kritische succesfactor	KPI	Meetinstrument	Bron*	Frequentie	Norm	Consequentie bij het niet behalen van de norm	Gemeten	Voldaan
Communicatie	Het naleven van het door de inschrijver opgestelde communicatieplan	Plannen, opstellen agenda en verslaglegging en overleggen door inschrijver	Managementrapportage	vier maal per jaar	Er dient van alle besprekingen een verslag/rapport in de managementrapportage te zijn. Communicatieplan dient 100% te worden nageleefd.	Bij het ontbreken van één of meerdere gespreksverslagen/rapporten en/of het niet tijdig aanleveren hiervan dient de inschrijver 2 uur gratis schoonmaak op te nemen in het urenoverzicht.**		
	Aanleveren managementrapportage	Managementrapportage door inschrijver	Managementrapportage	vier maal per jaar	De managementrapportage dient volledig en tijdig aangeleverd te worden binnen drie weken na het verstrijken van het kwartaal.	Bij het niet tijdig aanleveren of niet volledig aanleveren van de managementrapportage dient de inschrijver 5 uur gratis schoonmaak op te nemen in in het urenoverzicht.**		
Personeel	Opleidingsgraad medewerkers	Registratie van gevolgde opleidingen door de inschrijver, steekproefsgewijs wordt de registratie gecontroleerd door een onafhankelijke partij aan de hand van diploma's/certificaten.	Managementrapportage	viermaal per jaar	Minimaal 85% van de medewerkers is na het eerste contractjaar vakgeschoold opgeleid.	De medewerker dient binnen een 3 maanden na constatering te voldoen aan de gestelde opleidingseis. Indien blijkt dat na deze 3 maanden de norm niet is behaald dient de inschrijver 10 uur gratis schoonmaak op te nemen in het urenoverzicht.**		
	Ureninzet	Registratie én invulling van de de afgesproken uren op het project.	Managementrapportage/ urenregistratiesysteem inschrijver	viermaal per jaar	100% invulling van de afgesproken (gecalculeerde) uren op het project.	Bij het niet voldoen aan de norm (minder dan gecalculeerd) is de desbetreffende locatie gerechtigd om deze uren in te zetten voor extra schoonmaakwerkzaamheden. Op het eind van iedere contractjaar wordt de balans opgemaakt en dienen de op dat moment openstaande uren uitbetaald te worden aan de desbetreffende locatie.		
	Ziekte verzuim	Maximaal ziekteverzuim van 6% per contractjaar op het totaal van alle locaties (cumulatief).	Managementrapportage	viermaal per jaar	100% invulling van de afgesproken norm	Bij het niet voldoen aan de norm dient de inschrijver binnen 4 weken een plan van aanpak te maken waarin beschreven staat op welke wijze de gestelde norm behaald gaat worden.		
	Social Return	Minimaal dient in ieder kwartaal 15% van de ingezette reguliere productieve uren ingevuld te worden met medewerkers die afstand tot de arbeidsmarkt hebben.	Managementrapportage	viermaal per jaar	100% invulling van de afgesproken norm	Bij het niet voldoen aan de norm dient de inschrijver binnen 4 weken een plan van aanpak te maken waarin beschreven staat op welke wijze de gestelde norm behaald gaat worden. Indien er in de navolgende beoordelingsperiode wederom de norm niet is behaald dient de inschrijver 10 uur gratis schoonmaak op te nemen in het urenoverzicht.**		
Klantgerichtheid	Klachten opvolging	Overzicht klachtenregistratie	Managementrapportage	vier maal per jaar	Afhandeling van klachten op werkdagen dient direct te gebeuren en de status dient binnen 24 uur te worden teruggekoppeld bij minimaal 95% van alle klachten.	Bij het overschrijden van de gestelde norm dient de inschrijver 5 uur gratis schoonmaak op te nemen in het urenoverzicht.**		
	Klachten aantal	Overzicht klachtenregistratie	Managementrapportage	vier maal per jaar	Het aantal klachten uit het eerste contractjaar vormen de nulsituatie. In het navolgende jaar dienen de klachten met 20% te verminderen. In de daarop volgende jaren dienen de klachten met 10% te verminderen ten opzichte van het voorgaande jaar.	Bij het overschrijden van de gestelde norm dient de inschrijver 5 uur gratis schoonmaak op te nemen in het urenoverzicht.**		
	Kwaliteitsbeleving	Kwaliteitsbelevingsonderzoek	Rapport KBO	Jaarlijks	Minimaal een 6,75 over het gehele onderzoek.	Bij het niet behalen van de norm dient de inschrijver een boete te betalen van € 1.000,00. Bij onvoldoende resultaat dient de inschrijver een plan van aanpak te maken waarin staat beschreven op welke wijze de gestelde norm behaald gaat worden voor het volgende onderzoek.		
Kwaliteitsborging	VSR	VSR-KMS systeem	Resultaten VSR controles	Twee maal per jaar	Een VSR controle is onvoldoende indien één of meerdere ruimtecategorieën onvoldoende zijn. Er mag niet meer dan 15% van de totale reguliere en hercontroles onvoldoende zijn.	Bij meer dan 15% onvoldoende reguliere en/of hercontroles van het afgelopen contractjaar dient de inschrijver een boete te betalen van € 2.500,00. De opdrachtgever heeft het recht om factuurkortingen toe te passen bij een onvoldoende hercontrole. Zie aanvullende procedure **. Indien er in een contractjaar, meer dan 25% van de gehouden reguliere - en 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.		
	Periodieke planning	VSR-KMS systeem	Raportage VSR controles	Twee maal per jaar	Aanwezigheid van een actuele periodieke planning op jaarbasis verdeeld in weeknummers per locatie.	Tijdens de VSR-controle wordt de aanwezigheid en juistheid van de periodieke planning gecontroleerd. Bij het ontbreken van een periodieke planning of als blijkt dat de periodieke planning niet voldoet aan de gestelde eisen, zal de VSR-controle alsnog plaatsvinden. Indien tijdens de tweede VSR-controle van de betreffende loactie blijkt dat de periodieke planning wederom ontbreekt of niet voldoet aan de eisen, dient de inschrijver 1 uur gratis schoonmaak op te nemen in het urenoverzicht van de desbetreffende locatie.		
	DKS	DKS monitor	DKS monitor	Maandelijks	Elke taak minimaal éénmaal per maand controleren.	Bij het ontbreken van iedere DKS rapportage dient de inschrijver 1 uur gratis schoonmaak op te nemen in het urenoverzicht van de desbetreffende locatie.		
Financien	Facturatie conform programma van eisen	Factuurcontrole	Factuur	viermaal per jaar	Bedragen conform afspraak / programma van eisen	Indien niet 100% wordt voldaan aan de norm dient de inschrijver 3 uur gratis schoonmaak op te nemen in het urenoverzicht .**		
	Facturatie regiewerk/extra werk	Factuurcontrole	Factuur	viermaal per jaar	Bedragen conform regiescenario	Indien niet 100% wordt voldaan aan de norm dient de inschrijver 3 uur gratis schoonmaak op worden op te nemen in het urenoverzicht .**		
Veiligheid	Handhaven veiligheids -en milieu aspecten aangaande personeel, materialen en middelen	Audit	Resultaten Audit	twee maal per jaar	Alle items uit het programma van eisen aangaande veiligheid, arbo en milieu en de beantwoording van de open vraag over veiligheid en arbo dienen beoordeeld te worden met een voldoende.	Indien niet 100% wordt voldaan aan de norm volgt binnen 3 maanden een heraudit. De kosten van deze heraudit worden bekostigd door de inschrijver. Indien niet 100% wordt voldaan aan de heraudit dient de inschrijver een boete te betalen van € 300,00.		
Mutatiebeheer	Handhaven van een up to date calculatiebestand	Calculatiebestand	Calculatiebestand	viermaal per jaar	Alle mutaties dienen conform het PvE verwerkt te worden in het calculatiebestand zodat er vóór het einde van ieder kwartaal een actuele staat beschikbaar is met de bijbehorende kosten op ruimteniveau.	Indien niet 100% wordt voldaan aan de norm dient de inschrijver een volledig en juist bestand aan te leveren binnen 10 werkdagen. Indien blijkt dat de norm nog steeds niet is behaald dient de inschrijver 8 uur gratis schoonmaak op te nemen in het urenoverzicht. **		

* Informatie dient indien nodig aangeleverd te worden door de inschrijver.

** Uitleg procedure verstrekking gratis uren

De aan de opdrachtgever verstrekte gratis uren zijn stichting breed in te zetten voor extra schoonmaakwerkzaamheden. Dit kunnen zowel reguliere schoonmaakwerkzaamheden als specialistische schoonmaakwerkzaamheden zijn. Op het eind van ieder contractjaar wordt de balans opgemaakt en dienen de op dat moment openstaande uren uitbetaald te worden aan MOVARE tegen het op dat moment geldende reguliere uurtarief.

** Aanvullende procedure bij onvoldoende VSR-controles

De inschrijver zal er voor zorgen dat de kwaliteit binnen 5 werkdagen na de rapportagedatum voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hercontrole op de betreffende locatie plaats door een onafhankelijk adviesbureau in álle ruimtecategorieën. De kosten van een hercontrole zijn afhankelijk van de grootte van het gebouw waar een hercontrole uitgevoerd wordt.

1e Hercontrole afgekeurd 15% factuurkorting van de betreffende locatie:

Indien het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën van een betreffende locatie onvoldoende is bevonden, is de opdrachtgever gerechtigd 15% van de contractmaandprijs in mindering te brengen op de volgende maandfacturen van de betreffende locatie.

Bovendien zal de inschrijver er voor zorgen dat binnen 5 werkdagen na rapportagedatum, de kwaliteit wél voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een tweede hercontrole op de betreffende locatie plaats door een onafhankelijk adviesbureau in álle ruimtecategorieën.

2e hercontrole afgekeurd 20% factuurkorting van de betrefende locatie:

Indien het resultaat van de tweede hercontrole wéér onvoldoende is bevonden in een of meerdere ruimtecategorieën is opdrachtgever gerechtigd 20% van de contractmaandprijs in mindering te brengen op de volgende maandfactuur van de betreffende locatie. Na deze periode vindt er een derde hercontrole plaats op de betreffende locatie door een onafhankelijk adviesbureau in álle ruimtecategorieën.

3e hercontrole afgekeurd 25% factuurkorting van de betreffende locatie:

Indien het resultaat van de derde hercontrole wéér onvoldoende is bevonden in een of meerdere ruimtecategorieën is opdrachtgever gerechtigd 25% van de contractmaandprijs in mindering te brengen op de volgende maandfactuur van de betreffende locatie.

Deze procedure blijft onverminderd van kracht waarbij vanaf de 4e hercontrole door de opdrachtgever een factuurkorting van steeds 30% op de maandfactuur van de contractmaandprijs van de betreffende locatie toegepast kan worden.