

Bijlage 10 Prestatiemonitor GGDZL

Door middel van het indienen van de offerte verklaart Inschrijver zich akkoord met de prestatimonitor en daaraan gekoppelde boetes. Genoemde bedragen zijn exclusief BTW. De onderstaande KPI's maken deel uit van de prestatimonitor:

KPI 1	Communicatiemomenten en verslaglegging.
Meetinstrument	Agenderen en verslaglegging van de overleggen door opdrachtnemer.
Bron	Managementrapportage
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	Er dient van alle overleggen (conform de frequenties en niveaus uit het programma van eisen) een verslag/rapport beschikbaar te worden gesteld, binnen 5 werkdagen na het gevoerde overleg.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	Bij het ontbreken van één of meerdere gespreksverslagen/rapporten en/of het niet tijdig aanleveren hiervan dient de opdrachtnemer 5 extra schoonmaak uren beschikbaar te stellen per overtreding.

KPI 2	Kwartaalrapportage
Meetinstrument	Het aanleveren van de kwartaalrapportage
Bron	Kwartaalrapportage
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	De rapportage dient volledig en tijdig aangeleverd te worden binnen drie weken na het verstrijken van het kwartaal.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	Bij het niet tijdig aanleveren of niet volledig aanleveren van de rapportage dient de opdrachtnemer 5 extra schoonmaakuren beschikbaar te stellen.

KPI 3	Opleidingsgraad medewerkers
Meetinstrument	Registratie van gevolgde opleidingen door medewerkers van de opdrachtnemer.
Bron	Kwartaalrapportage
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	Minimaal 85% van de schoonmaakmedewerkers is vak geschoold opgeleid.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	Binnen 6 maanden na constatering te voldoen aan de gestelde opleidingseis. Indien blijkt dat na deze 6 maanden de norm niet is behaald dient de opdrachtnemer 5 extra schoonmaakuren ter beschikking te stellen.

KPI 4	VSR
Meetinstrument	VSR-KMS systeem
Bron	Resultaten VSR-controles
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	De Opdrachtgever laat de technische kwaliteit meten door middel van VSR-KMS metingen. Deze metingen worden 4x per jaar uitgevoerd. De Opdrachtgever is vrij om de metingen flexibel in te zetten wat wil zeggen dat er per locatie meer of minder dan 4 metingen per jaar worden uitgevoerd. Het resultaat van elke VSR-meting dient voldoende te zijn in alle ruimtecategorieën.

Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de kwaliteit binnen tien werkdagen na de rapportagedatum voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën. Indien het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën wéér onvoldoende is bevonden, is de opdrachtgever gerechtigd 10% in mindering te brengen op de maandfactuur. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen na rapportagedatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een tweede hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën. Indien het resultaat van de tweede hercontrole wéér onvoldoende is bevonden in een of meerdere ruimtecategorieën is opdrachtgever gerechtigd 15% in mindering te brengen op de volgende maandfactuur en blijft de boeteclausule onverminderd van kracht totdat de hercontrole met een voldoende is beoordeeld. 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 te beëindigen.
---	---

KPI 5	Periodieke planning
Meetinstrument	VSR-KMS systeem
Bron	Rapportage VSR-controles
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	De periodieke planning dient bij aanvang van elke VSR-controle aan de inspecteur te worden overhandigd. De periodieke planning is op jaarbasis verdeeld in weeknummers.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm.	Bij onvolledigheid of ontbreken van de planning zal de opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen tien werkdagen na de constatering van de VSR-inspecteur, de planning volledig/aanwezig is. De VSR-meting zal toch gewoon plaatsvinden. Indien bij de volgende controle of bij de eventuele hercontrole wederom wordt geconstateerd dat er niet aan de norm is voldaan, zal de opdrachtnemer 5 gratis schoonmaakuren ter beschikking stellen per locatie waar de periodieke planning ontbreekt. De procedure blijft onverminderd van kracht tot dat aan de norm is voldaan.

KPI 6	Processen en afspraken
Meetinstrument	Audit
Bron	Rapportage Audit
Controle KPI	Tenminste 1 x per jaar.
Norm	Het naleven van de contractafspraken wordt gecontroleerd door de uitvoering van de contractaudit. De afspraken uit het contract worden getoetst aan de hand van een checklist. De checklist wordt vooraf gedeeld met de opdrachtnemer. Door middel van de audit wordt er vastgesteld of de opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet. De audit wordt verdeeld in centrale en decentrale aspecten. De decentrale aspecten worden per gebouw gecontroleerd, de centrale aspecten hebben betrekking op eisen die gesteld zijn op contractniveau. De aspecten worden in mate van belangrijkheid verdeeld over 3 categorieën. Per categorie wordt aangeven 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 voldoen aan de norm.	Bij een afgekeurde audit dienen dient de opdrachtnemer de fouten binnen 4 weken te herstellen. De opdrachtgever is gerechtigd om na een afgekeurde audit een heraudit te laten uitvoeren op kosten van de opdrachtnemer.

KPI 7	Processen en afspraken
Meetinstrument	DKS
Bron	Overzicht van borging in de managementrapportage en de DKS-rapportages.
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	Een maandelijks DKS-controle per taak.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	Bij het ontbreken van iedere DKS-rapportage dient de opdrachtnemer 2 extra schoonmaakuren per ontbrekende rapportage ter beschikking te stellen.

KPI 8	Klanttevredenheid
Meetinstrument	Tevredenheidsonderzoek
Bron	De tevredenheid wordt gemeten door de uitvoering van een klanttevredenheidsonderzoek. Het resultaat van dit onderzoek geeft aan hoe hoog de kwaliteitstevredenheid van de eindgebruikers van de Opdrachtgever is.
Controle KPI	1 x per 2 jaar
Norm	7,0
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	Indien na het onderzoek blijkt dat de norm niet is gehaald dient de opdrachtnemer binnen 2 weken een actieplan aan te leveren waarin uitgewerkt op welke wijze de tevredenheid verbeterd gaat worden. Tevens dient de opdrachtnemer 10 gratis schoonmaakuren ter beschikking te stellen.

De kosten voor het uitvoeren van de VSR-controles, klanttevredenheid en de audits zijn voor rekening van de opdrachtgever. De kosten voor het uitvoeren van hercontroles (VSR + audit) die een gevolg zijn van een afkeuring zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die voor rekening komen van de opdrachtnemer worden door het onafhankelijke adviesbureau rechtstreeks gefactureerd aan de opdrachtnemer.