

Nr.	Bedrijfsproces	Kritische Succesfactor	Metrics / KPI naam	Kritieke Prestatie-indicator doelstelling	Marge / streefwaarde / target	Balanced Score Card categorie	Type KPI	Scorings-percentage (in %)	Target / Goal
1a	Klantenservice, inkoop, verkoop, communicatie, helpdesk	Service, kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	One stop service - klachten	Totaal aantal in één werkdag afgeronde meldingen als percentage van het totaal afgeronde aantal meldingen.	> 95% 90% - 95% <90%	Klant	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	10	
1b	Klantenservice	Service, kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	Aantal klachten	Aantal klachten als percentage van het totaal aantal afgehandelde meldingen.	<3% = groen 3% - 5% = geel > 5% = rood	Klant	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	10	
1c	Audit & Inspectie	Service, kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	Tijdspad van de controle	Percentage van succesvol afgeronde controles / totaal uitgevoerde controles.	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Interne bedrijfsvoering	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	10	
1d	Audit & Inspectie	Service, kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	Op tijd gesloten audit correctieve acties	Audit correctieve acties die gesloten zijn binnen de gestelde termijnen	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Interne bedrijfsvoering	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	10	
1e	Management Informatie	Service, kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	Actiepunten vanuit periodiek overleg	Percentage van totaal aantal op tijd gesloten actiepunten versus totaal aantal gesloten actiepunten.	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Ontwikkeling en groei	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	10	
1f	Management	Service, kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	Beschikbaarheid management bij calamiteiten	Helpdesk moet 24/7 beschikbaar zijn.	24/7 = groen, alle afwijkingen is rood.	Klant	Voorspellende KPI (kwantitatieve / procesmatige KPI)	10	
1g	Audit & Inspectie, Kwaliteit, Management	Service, (technische-) kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	Dagelijks VSR-DKS kwaliteitsbewaking	6 (zes) uitgevoerde audits per kwartaal.	Resutataten van uitgevoerde audits versus auditplan AQL 4% sanitair AQL 7% verkersruimte AQL 7% kantoren	Klant	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	10	
1h	Audit & Inspectie, Kwaliteit, Management	Service, (technische-) kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	Periodieke KMS-VSR kwaliteitsbewaking	2 (twee) uitgevoerde audits per jaar.	Resutataten van uitgevoerde audits versus auditplan AQL 4% sanitair AQL 7% verkersruimte AQL 7% kantoren	Klant	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	10	
1i	Audit & Inspectie, Kwaliteit, Management	Service, kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	Smiley enquête onder minimaal 10 gebruikers per locatie	2 (twee) uitgevoerde enquêtes per jaar.	> cijfer 7 = groen 7 = geel < cijfer 7 = rood	Belevingskwaliteit onder gebruikers van alle panden		10	
1j	Audit & Inspectie, Kwaliteit, Management	Service, kwaliteit, klantvriendelijkheid, betrouwbaarheid	Performance Improvement	Geen "kritische" observaties tijdens tussentijdse interne en externe inspecties en/of audits.	Geen kritische observaties	Klant	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	10	
2a	Financien	Efficiëntie - correct - innoveren	Facturen	Correcte facturen conform PvE	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Interne bedrijfsvoering	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	
2b	Logistiek	Efficiëntie - correct - innoveren	Ordelijkheid, netheid en voorraadbeheer van magazijn, werkkasten en gebruikte materialen en machines	Percentage van positieve bevindingen	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Interne bedrijfsvoering	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	
2c	Logistiek, afvalinzameling	Efficiëntie - correct - innoveren	% Materiaalverlies, innovatie afvalinzameling	Percentage van het totaal aan grondstoffen en hulpstoffen wat verloren gaat gedurende het proces.	Procentuele veranderingen in aantal grondstoffen en vermindering Rest-afval Minder Rest-afval = Groen Gelijkblijvend - Geel Toename Rest-afval = Rood	Innovatief / Verbeteren	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	
2d	Management	Efficiëntie - correct - innoveren	Innovatie	Hoeveel onderwerpen levert de organisatie aan waardoor er meer efficiency wordt bereikt of de schoonmaak kosten omlaag kunnen	> 1 = Groen 1 = Geel 0 = Rood	Financieel	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	
3a	Kwaliteit op de werkvloer	Maatwerk, ontzorgen	Aantal demonstraties / presentaties	Overzicht van totaal geven demonstraties / presentaties.	> 5 = Groen 2 - 4 = Geel < 2 = Rood	Interne bedrijfsvoering	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	
3b	Projectmanagement	Maatwerk, ontzorgen	Controles	Begeleiding, aansturen en kwaliteitscontrole van periodieke werkzaamheden	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Ontzorgen	Voorspellende KPI (kwantitatieve / procesmatige KPI)	20	
3c	Samenwerken	Maatwerk, ontzorgen	Verwijzingen binnen het team	Aantal mondelingen meldingen en doorverwijzigingen	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Interne bedrijfsvoering	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	
3d	Pro-actieve begeleiding	Maatwerk, ontzorgen	Actiegericht	Reactie tijd tussen geconstateerde plotselingen vervuilingen en het oplossen daarvan	< 2 dagen = Groen 3 dagen = Geel > 3 dagen = Rood	Ontwikkeling en groei	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	

Nr.	Bedrijfsproces	Kritische Succesfactor	Metrics / KPI naam	Kritieke Prestatie-indicator doelstelling	Marge / streefwaarde / target	Balanced Score Card categorie	Type KPI	Scorings-percentage (in %)	Target / Goal
4a	Training, HR, HRM	Goed concept	Werving & Selectie - Performance	Percentage van het aantal nieuwe medewerkers dat het voor de functie vastgestelde trainingscurriculum met goed gevolg heeft doorlopen.	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Intern / Organisatie	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	
4b	Human resoure, personeelsafdeling	Goed concept	Personeelsverloop	Percentage van nieuwe aangemelde nieuwe medewerkers bij ziekte en/of mutaties	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Intern / Organisatie	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	
4c	Human resoure, personeelsafdeling	Goed concept	Werving & Selectie - Behouden nieuwe medewerkers	Percentage van nieuwe medewerkers dat 3 maanden na indiensttreding met goed gevolg een vakgerichte opleiding heeft gevolgt.	> 95% = Groen 90% - 95% = Geel <90% = Rood	Intern / Organisatie	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	
4d	Human resource	Goed concept	Beoordeling medewerkers	Percentage van tijdig uitgevoerde voortgangsgesprekken / alle geplande voortgangsgesprekken.	> 98% = Groen 90% - 98% = Geel < 90% = Rood	Interne bedrijfsvoering	Resultaat KPI (kwalitatieve KPI)	20	