

Om de dienstverlening op waarde te kunnen schatten, heeft Facility Care voor de gemeente Roerdalen het volgende KPI-model ontwikkeld.

Onderwerp <i>Het <u>onderwerp</u> waar het om gaat.</i>	Kritische Prestatie Indicator <i>Waar ga je op meten? Toelichten waar het om gaat.</i>	Consequentie Hier wordt aangegeven de consequentie van het niet behalen van de KPI	Outputmodel <i>Welke <u>vorm</u> van rapportage?</i>	Realisatie					Toelichting realisatie			
				Q1	Q2	Q3	Q4	Totaal per jaar haalbare score				
Kwaliteitsborging												
VSR KMS	4 maal per jaar controleren van de locatie middels VSR KMS	De totale score is 50. per afkeur wordt 10 punten van het totaal afgetrokken. Afgekeurde herkeuringen bezorgen 2,5 punten aftrek.	Rapportage VSR KMS	12,5	12,5	12,5	12,5	50				
Beleving	Belevingsonderzoek locatieverantwoordelijke	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.			
DKS	VSR DKS	Per kwartaal 2 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management- informatie	2	2	2	2	8				
Communicatie												
Management- informatie	Het aanleveren van de managementinformatie conform aanbestedingsleidraad	Per kwartaal 2 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management- informatie	2	2	2	2	8				

Overleg (notulen)	Plannen en notuleren overleggen door opdrachtnemer conform aanbestedingsleidraad	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	1	1	1	1	4				
Personeel												
Tevredenheid medewerkers	Belevingsonderzoek medewerkers	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.			
Klachten opvolging												
Klachten-afhandeling	Klachten worden binnen de gestelde termijn verholpen conform aanbestedingsleidraad	Per kwartaal 2,5 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	2,5	2,5	2,5	2,5	10				

Bij een score 80 of hoger, is de dienstverlening conform inkoop.

Bij een score lager dan 80 maar hoger dan 70 dient de schoonmaakorganisatie binnen 1 jaar haar dienstverlening op orde te maken (score 80 of hoger).

Bij een score lager dan 70 levert de schoonmaakorganisatie een wanprestatie. De betreffende consequenties worden met de projectgroep bepaald en beschreven in het P.v.E.

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