

KSF set Lucas schoonmaakdienstverlening 2025											
Nr.	Kritische Succes Factoren (KSF)	Weging KSF	Nr.	Kritische Prestatie Indicator (KPI)	Indicator	Norm	Bron van KPI	Meetinstrument	Meetfrequentie	Weging	Gewogen gemiddelde
1	Klanttevredenheidsscore	40%	1.1	Tevreden over de samenwerking en de schoonmaakdienstverlening	Tevredenheid van opdrachtgever, leerlingen en ouders over de schoonmaak en hygiëne binnen de school	Minimaal een gemiddelde score van 8 op 10 in periodieke klanttevredenheidsenquêtes.	Programma van Eisen	Enquêtes of feedbackformulieren na schoonmaakbeurten	Twee keer per jaar (halfjaarlijks).	100%	40,0%
2	Kwaliteit van de schoonmaak	40%	2.1	Borging van schoonmaak kwaliteit op de scholen	Gemiddelde score op kwaliteitscontroles waarvan VSR- KMS methodie en de DKS	Minimaal 95% conform de afgesproken kwaliteitsnormen	Programma van Eisen & specifiek school programma van eisen	VSR- externe auditrapport DKS- rapport door leverancier	VRS metingen 4 x per jaar DKS maandelijks	100%	50,0%
			2.2	Optimalisatie en Continue verbeteren	Het continue verbeteren van de schoonmaakdienstverlening, waaronder proactief zelf zaken oppakken, zichtbaarheid, medewerkers tevredenheid zodat de schoonmaak dienstverlening continue duurzaam en toekomstbestendig wordt ingevuld.	Haalbaarheid en wenselijkheid vanuit Opdrachtgever voor <u>minimaal twee succesvolle</u> geïmplementeerde verbetervoorstellen. Het voorstel telt alleen als Opdrachtgever het voorstel positief beoordeelt.	Programma van Eisen & specifiek school programma van eisen	Periodiek overleg (op tactisch niveau)	Jaarlijks	100%	50,0%
3	Kennisborging en inzet team	20%	3.1	Kennis van de opdracht	Deze KPI meet in hoeverre de schoonmaakmedewerkers op de vloer op de hoogte zijn van de specifieke eisen en afspraken zoals vastgelegd in het Programma van Eisen (PvE). Dit is essentieel om consistentie, kwaliteit en naleving van afspraken te garanderen.	95% van het schoonmaak team op locatie heeft aantoonbare kennis van het PvE en de aanvullende afspraken. Teammanagers / leidinggevende en meewerkende leidinggevende dragen zorg voor (tussentijdse) en frequente kennisoverdracht naar het team toe.	Trainingsrapportages. Kennischecks (bijv. korte vragenlijsten of praktijkobservaties). Instructiemateriaal en aanwezigheidslijsten van trainingssessies.	Bij de start van het contract: 100% van de medewerkers moet binnen 1 maand getraind zijn. Doorlopend: Nieuwe medewerkers moeten binnen 2 weken na indiensttreding geïnstrueerd zijn.	Per kwartaal	100%	20,0%

Specifiek voor jaar 1

4	Continuïteit dienstverlening (t.a.v. implementatie/transitie)		4.1	Succesvolle implementatie en transitie	De mate waarin de aspecten uit het implementatie- en transitieplan volledig en succesvol zijn uitgevoerd in de tijd die daarvoor staat.	100% (volledig uitgevoerd). Bij een succesvolle uitvoeren is de continuïteit van de dienstverlening en flexibele inzet volledig geborgd. Er moeten 8 van de 10 punten zijn afgevinkt.			Implementatie- en transitieplan	Wekelijks evaluatiemoment op tactisch niveau	Per maand
			4.2	Nakoming vereisten en aanbod	In welke mate de nieuwe partner aan de eisen (uitvraag Lucas) voldoet en in welke mate hij zijn eigen beloftes nakomt	100% van de vereiste uit het PvE 90% van het aanbod door leverancier	Veisten: PvE Aanbod: voorstel leverancier	Op basis van de eisen uit het PvE en het aanboden voorstel wordt er steekproefsgewijst gecontroleerd	2 keer per jaar		2x per jaar (vanaf start en na 6 mnd)