

Bijlage 9

Contractbeheer

afspraken en prestatie- indicatoren gedurende de samenwerking



Kwalitatief beheer

De kwaliteit van de geleverde diensten wordt gemonitord om vast te stellen of deze voldoet aan de verwachting. De volgende deel-indicatoren worden daarbij meegenomen:

- Technische kwaliteit, via VSR-KMS versie 3.0
- Belevingsmeting

KPI K1 - Technische kwaliteit

Twee maanden na de start van de schoonmaakwerkzaamheden kan de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud worden bepaald. Gedurende de contractperiode heeft Opdrachtgever het recht om de geleverde schoonmaakdienstverlening op elke locatie meerdere malen per jaar door een externe schoonmaakexpert te laten controleren volgens het VSR-kwaliteitmeetsysteem, beschreven in NEN-Norm 2075.

Gezien het doel van de metingen wordt in de rapportages veel aandacht besteed aan de situatie zoals deze is aangetroffen, met nadruk op de analyse van de aangetroffen fouten. Op deze wijze ontstaat een genuanceerd beeld van de schoonmaakkwaliteit van de gecontroleerde locaties. Met behulp van de rapportage kan de Opdrachtnemer actief werken aan een verdere optimalisatie van de schoonmaakkwaliteit.

Per ruimtengroep is het kwaliteitsniveau bepaald:

- Leslokalen : AQL 7%
- Verkeersruimten : AQL 7%
- Kantoorruimten : AQL 7%
- Sanitaire ruimten : AQL 4%

Verschillende types kwaliteitsmetingen

Reguliere controles

Dit zijn de geplande VSR-kwaliteitsmetingen. Alle ruimtengroepen worden gecontroleerd gedurende deze controle. Opdrachtgever heeft een voorkeur voor onaangekondigde metingen en hanteert dat als uitgangspunt. Wanneer dit het geval is wordt enkel de beheerder van het gebouw uitgenodigd aanwezig te zijn. Mocht Opdrachtgever er toch voor kiezen om Opdrachtnemer erbij uit te nodigen, dan zal dat uiterlijk eind van de middag voorafgaand aan de meting per e-mail gebeuren. Kosten zijn voor Opdrachtgever.

Hercontroles

Wanneer een reguliere controle wordt beoordeeld als onvoldoende, volgt binnen 4-8 weken een hercontrole, hierbij worden opnieuw alle ruimtengroepen gecontroleerd. De kosten voor een hercontrole komen voor rekening van de Opdrachtnemer en worden rechtstreeks aan hen gefactureerd door de controlerende partij.

Extra reguliere controles

Opdrachtgever is gemachtigd om extra reguliere kwaliteitsmetingen uit te laten voeren. Dit is mogelijk indien er geen oplossingen gevonden worden voor knelpunten of wanneer Opdrachtgever en Opdrachtnemer verschil van inzicht hebben over de kwaliteit van het proces of de geleverde schoonmaakdienstverlening.

Tevens kan er een extra reguliere kwaliteitsmeting worden uitgevoerd indien de uitslag van een reguliere meting als risicovol kan worden aangemerkt. Voor een extra reguliere controle wordt enkel de beheerder van het gebouw uitgenodigd. De extra kosten hiervan zijn voor Opdrachtgever. Kosten van de eventueel hieruit voortvloeiende extra controles of hercontroles zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Resultaat kwaliteitsmetingen en kwaliteitsindicator

Voldoende resultaat

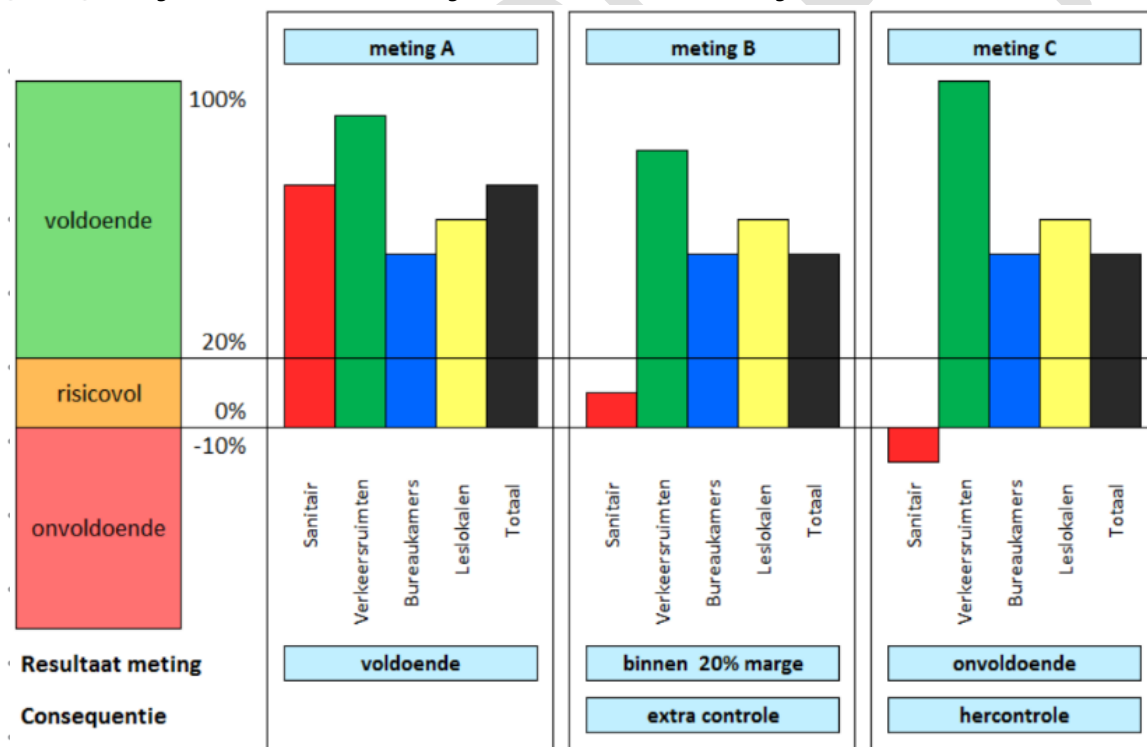
Het resultaat van een meting van een gebouw wordt als voldoende beoordeeld indien in iedere afzonderlijke ruimtengroep minder fouten zijn gemaakt dan is toegestaan volgens VSR-KMS.

Onvoldoende resultaat

Het resultaat van een meting van een gebouw wordt als onvoldoende beoordeeld indien in een of meerdere van de ruimtengroepen meer fouten zijn gemaakt dan is toegestaan.

Na een tweede onvoldoende (als resultaat van de eerste hercontrole) resultaat moet de Opdrachtnemer binnen vijf werkdagen een Plan van Aanpak aanleveren waarin de oorzaak en de te ondernemen acties zijn opgesomd. Dit plan dient volgens het SMART principe te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en de controlerende partij. Tevens wordt een derde meting (tweede hercontrole) ingepland. Indien opnieuw een onvoldoende wordt behaald is er sprake van onder prestatie op deze KPI.

Voor een uitleg van de verschillende uitslagen zie onderstaande afbeelding.



Normering en vaststelling KPI K1

KPI K1 – Technische kwaliteit via VSR-KMS											
Norm	Norm: minimaal 75% van de reguliere metingen van alle locaties dienen voldoende te zijn (per contractjaar). Indien niet minstens 50% reguliere metingen voldoende zijn (per contractjaar) worden er geen punten gescoord.										
Beoordeling	Met deze KPI wordt het aantal voldoende technische kwaliteitsmetingen beoordeeld. Opdrachtgever beoordeelt deze KPI aan de hand van de uitkomsten van de reguliere technische kwaliteitsmetingen (hercontroles tellen niet mee). Tijdens de periodieke overleggen en aan het eind van ieder contractjaar worden deze resultaten besproken.										
Score	Voor alle locaties samen wordt onderstaande tabel aangehouden voor het bepalen van de behaalde punten per locatie. Het gemiddelde cijfer bepaalt uiteindelijk het behaalde cijfer voor deze KPI. Voorbeelden: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Resultaat</th><th>Behaalde cijfer</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100% van de reguliere metingen voldoende</td><td>10</td></tr> <tr> <td>75% van de reguliere metingen voldoende</td><td>7,5</td></tr> <tr> <td>50% van de reguliere metingen voldoende</td><td>5</td></tr> <tr> <td>45% van de reguliere metingen voldoende</td><td>0</td></tr> </tbody> </table>	Resultaat	Behaalde cijfer	100% van de reguliere metingen voldoende	10	75% van de reguliere metingen voldoende	7,5	50% van de reguliere metingen voldoende	5	45% van de reguliere metingen voldoende	0
Resultaat	Behaalde cijfer										
100% van de reguliere metingen voldoende	10										
75% van de reguliere metingen voldoende	7,5										
50% van de reguliere metingen voldoende	5										
45% van de reguliere metingen voldoende	0										
Consequenties	VSR meting onvoldoende → Hercontrole (kosten voor Opdrachtnemer) Hercontrole onvoldoende → 2^e hercontrole (kosten voor Opdrachtnemer) 2^e hercontrole* onvoldoende → Onder prestatie Wanneer er drie onvoldoendes (op één locatie, hercontroles tellen ook mee) binnen twaalf maanden worden behaald is er sprake van onder prestatie. Objectleider van Opdrachtnemer dient aanwezig te zijn of er volgt een boete van 10% van de maandfactuur van de betreffende locatie (max. € 500) welke ingehouden wordt op de maandfactuur. Tevens worden er ter plaatse actiepunten en termijnen bepaald, welke worden toegevoegd aan de na te komen afspraken.										
Voorbeeld	Er zijn in totaal vier reguliere technische metingen uitgevoerd. Drie daarvan hebben een voldoende gescoord. Een 7,5 is dan de score welke behaald is voor deze KPI.										

KPI K2 - Belevingsmetingen

Gedurende de contractperiode wordt de geleverde performance gemeten door Opdrachtnemer op basis van een belevingsmeting. Dit is een eenvoudige tool waarmee grip op de schoonmaak gehouden kan worden. Door middel van een kleine set vragen, die op iedere locatie eens per kwartaal wordt beantwoord, kan de vinger aan de pols gehouden worden. Als er actie ondernomen moet worden, kan dit direct als actie ingevoerd worden. Zowel de kwalitatieve resultaten als de status van de acties zijn via een managementrapport elk kwartaal inzichtelijk en te volgen.

De vragen worden, samen met de Opdrachtnemer gedurende de opstartperiode vastgesteld. De score wordt door de locatiebeheerder zelf ingevoerd en hieruit resulteert een belevingscore voor die locatie. Door regelmatig te toetsen en in gesprek te blijven over de performance en de gemaakte afspraken, behouden zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer grip op de uitvoering van de schoonmaak.

Normering en vaststelling KPI K2

KPI K2 – Belevingsmetingen	
Norm	Het resultaat van een performance meting wordt uitgedrukt in een rapportcijfer. De norm is minimaal een 7 over het geheel, maar ook gemiddeld per locatie. De ondergrens: wanneer over een contractjaar over het geheel of bij een locatie een 5,5 of lager wordt gescoord.
Beoordeling	Met deze KPI wordt de beleving van de schoonmaak beoordeeld. Op iedere locatie voert de objectleider 1x per kwartaal een belevingsmeting uit. Uit iedere meting komt een cijfer. Deze KPI wordt door Opdrachtgever beoordeeld aan de hand van de uitkomsten van de metingen. Tijdens de periodieke gesprekken en aan het einde van ieder contractjaar worden de resultaten besproken.
Score	De performance metingen geven een rapportcijfer als resultaat, deze telt mee in de bepaling van de score van deze KPI. Het behaalde rapportcijfer is tevens het behaalde cijfer voor deze KPI. De score van deze KPI wordt bepaald door de uitkomsten van de belevingsmetingen. Per locatie wordt per contractjaar een rapportcijfer behaald (optelling van behaalde scores / aantal gelopen metingen). Wanneer deze lager ligt dan een 5,5 worden er voor die locatie geen punten behaald. De totaalscore voor deze KPI is de gemiddelde score van alle locaties.
Consequenties	• Belevingsmeting onvoldoende: Acties worden genoteerd, inclusief datum gereed. • Indien er drie metingen op rij worden beoordeeld met een onvoldoende, is er sprake van onder prestatie. Wanneer er drie onvoldoendes, op één locatie, binnen twaalf maanden worden behaald is er eveneens sprake van onder prestatie.
Voorbeeld	Er zijn twintig metingen uitgevoerd in het afgelopen contractjaar. Uitslagen van de metingen was gemiddeld een 7,6.

KPI K3 - Uitvoering DKS metingen

Opdrachtnemer voert regelmatig kwaliteitscontroles uit. De objectleider of diens leidinggevende voert daarbij de meting volgens het zogenaamde Dagelijkse Controle Systeem (DKS) uit, waarbij alle onregelmatigheden genoteerd worden. Het is een interne controle, dus voor Opdrachtgever is de inhoud minder van belang. Wel vindt Opdrachtgever het belangrijk dat dit met regelmaat uitgevoerd wordt.

Opdrachtnemer voert de DKS-meting minimaal tien keer per jaar op elke locatie uit en zorgt ervoor dat Opdrachtgever inzage krijgt in de rapporten. Tijdens de implementatieperiode worden afspraken gemaakt over de verzending of toegang tot een portal. Tijdens de periodieke tactische overleggen worden de gerealiseerde aantallen besproken. Met het managementrapport moet aangetoond worden, dat per locatie minimaal 8 van de 10 jaarlijkse DKS-metingen zijn uitgevoerd, anders is er sprake van onder prestatie.

Registratie aanwezigheid

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de norm (zie KPI's Kwaliteit) wenst Opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Doel hiervan is de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. Opdrachtnemer wordt verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct leidinggevend personeel. In elk geval dient Opdrachtnemer vanaf de start van de samenwerking per locatie niet geleverde inzet per uur te registreren en aan Opdrachtgever inzichtelijk te maken. Een saldo aan niet ingezette uren kan dan in overleg gebruikt worden of in aanmerking komen voor restitutie. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Communicatief beheer

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is een essentieel onderdeel van een goede samenwerking. Om het contract goed te kunnen beheren dient de Opdrachtnemer een accountmanager aan te wijzen die als aanspreekpunt functioneert op strategisch/tactisch niveau. De accountmanager zal vooral op beleidsmatig niveau voor Opdrachtgever het aanspreekpunt zijn. Daarnaast dient de accountmanager beschikbaar te zijn voor operationele onderwerpen die Opdrachtgever met de Opdrachtnemer wil bespreken. Bij afwezigheid van de accountmanager wordt deze adequaat vervangen.

Het communicatief beheer vindt plaats op basis van de volgende deel indicator:

- Nakomen afspraken inclusief klachtenafhandeling.

De Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is.

Communicatieschema

Ten behoeve van een goede communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakonderhoud tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van verschillende communicatie momenten. Onderstaand schema geeft aan hoe Opdrachtgever dit ingericht wil zien.

Frequentie	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
4x per jaar, periodiek overleg	- contractverantwoordelijke Facilitair (centraal)	- accountmanager - rayonmanager
1x per kwartaal met belevingsmeting, op iedere locatie	- locatieverantwoordelijke	- objectleiding of rayonmanager
dagelijks, mondeling en/of via logboek (afvinken/paraferen)	- locatieverantwoordelijke	- objectleiding of - schoonmaakmedewerkers
wanneer nodig, telefonisch of per email		- rayonmanager of accountmanager

KPI C1 - Nakomen afspraken

Opdrachtgever hecht grote waarde aan dat ze kan vertrouwen op het nakomen van gemaakte afspraken. Dit geldt voor afspraken die zij zelf maakt, maar ook voor de naleving van de afspraken die met de Opdrachtnemer worden gemaakt.

Het nakomen van afspraken wordt gelaagd beoordeeld. De operationele communicatie vindt plaats, conform genoemd schema. Wanneer op dit niveau stelselmatig afspraken niet of niet tijdig worden nagekomen, kan dit in het periodiek overleg worden opgenomen. Hier worden concrete en SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden) geformuleerde afspraken gemaakt en weergegeven in de actielijst, inclusief datum waarop de gemaakte afspraak uiterlijk moet zijn nagekomen. Alle acties worden centraal vastgelegd en dienen als leidraad voor het vaststellen of afspraken worden nagekomen en of dit tijdig gebeurt. Tevens zal verslaglegging ook onderdeel uitmaken van deze KPI, afspraak hierbij is een tijdige verslaglegging: gespreksverslagen dienen uiterlijk 5 werkdagen naar het overleg inhoudelijk correct aangeleverd te worden door Opdrachtnemer bij alle deelnemers van het overleg.

Klachtenafhandeling

Wanneer Opdrachtgever te kennen geeft ontevreden te zijn of een bepaald misgenoegen heeft over de schoonmaakdienstverlening dan wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten kunnen door Opdrachtgever zowel mondeling als schriftelijk doorgegeven worden aan de contactpersonen van de Opdrachtnemer.

Alle klachten dienen geregistreerd te worden door de Opdrachtnemer. De wijze waarop die klachten worden vastgelegd en als klacht worden aangemerkt, wordt tijdens de implementatiefase gemeenschappelijk vastgelegd.

De klachten kunnen bijvoorbeeld voortkomen uit:

- Onvoldoende evaluatierapporten;
- Constateringen contractbeheerder/locatiebeheerder, middels klachtenformulier;
- Rechtstreeks verstuurde brieven, e-mail en dergelijke aan Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer;
- Het niet nakomen van contractuele afspraken.

Alle klachten dienen op een goede en adequate manier opgepakt en afgehandeld te worden door Opdrachtnemer en binnen twee weken na melding structureel opgelost te zijn en via een bezoek/evaluatie rapport te zijn afgetekend door de melder van de klacht. Indien een klacht niet te wijten is aan de Opdrachtnemer, zal de Opdrachtnemer dit doorgeven aan Opdrachtgever. Van alle ontvangen klachten zal periodiek een overzicht overhandigd worden aan Opdrachtgever.

Normering en vaststelling KPI C1

KPI C1 – Nakomen afspraken	
Norm	Voor deze KPI worden punten gescoord voor het tijdig afronden van acties, maar ook voor het correct nakomen van de gemaakte afspraken. De norm is vastgesteld op een 8 en de ondergrens op een 6.
Beoordeling	Deze KPI wordt beoordeeld door Opdrachtgever aan de hand van de afhandeling van de gemaakte afspraken tijdens periodieke overleggen en technische en belevingsmetingen. Gemaakte afspraken worden door Opdrachtnemer geregistreerd incl. afhandelingstermijn. Deze KPI wordt besproken tijdens de periodieke overleggen.
Score	Voor iedere gemaakte afspraak welke tijdig wordt afgehandeld: 5 punten Voor iedere gemaakte afspraak welke correct wordt afgehandeld: 5 punten De gemiddelde score van alle gemaakte afspraken bepaalt de score voor deze KPI. Indien de gemiddelde score lager ligt dan een 6 worden er op dit onderdeel geen punten behaald.
Consequenties	Wanneer een afspraak tot driemaal toe niet tijdig wordt nagekomen is er sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	Over het afgelopen contractjaar zijn er vijf acties geregistreerd. Van deze vijf afspraken zijn drie afspraken correct en tijdig afgehandeld. Eén afspraak is wel nagekomen, maar niet tijdig. Eén afspraak is niet nagekomen. De gespreksverslagen (vier totaal) zijn tijdig en inhoudelijk correct aangeleverd. Behaalde gemiddelde score: $10 + 10 + 10 + 5 + 0 + 10 + 10 + 10 + 10 = 75 / 9 = 8,3$

Personeelsbeheer

Opdrachtgever hecht waarde aan goed werkgeverschap. Dit geldt voor haar eigen medewerkers, maar ook voor de medewerkers van Opdrachtnemer. Opdrachtgever stelt hier enkele voorwaarden voor en zal deze ook toetsen. De volgende deel-indicator wordt daarbij meegenomen:

- Werkdrukmeting

KPI P2 - Werkdrukmeting

Opdrachtgever hecht grote waarde aan medewerkerstevredenheid, niet enkel voor haar eigen medewerkers, maar ook voor de medewerkers van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever wil daarom dat er jaarlijks een werkdrukmeting plaats vindt onder de medewerkers van de schoonmaak (werkzaam bij Opdrachtgever via Opdrachtnemer). De uitkomst van het onderzoek is geldig bij een respons van minimaal 50% van alle medewerkers die op locaties van Opdrachtgever werken. Onder de genoemde respons is de meting niet geldig.

Het onderzoek dient anoniem plaats te vinden op een wijze, waarbij medewerkers de vragen zonder invloed van anderen kunnen beantwoorden. Dit onderzoek is voor zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer nuttig. De uitkomsten van het onderzoek zullen met Opdrachtnemer besproken worden, waarna eventueel acties uitgezet kunnen worden om de medewerkerstevredenheid te verhogen.

Normering en vaststelling KPI H2

KPI H2 – Werkdrukmeting	
Norm	De norm bij het medewerkers tevredenheidsonderzoek is een 7,5. De ondergrens is vastgesteld op een 6.
Beoordeling	Bij deze KPI wordt de tevredenheid van de medewerkers van Opdrachtnemer, werkzaam bij Opdrachtgever onderzocht door middel van een MTO. Deze KPI wordt beoordeeld door middel van de uitkomsten van de jaarlijkse MTO, waarbij de respons minimaal 50% is.
Punten	De uitkomst van het medewerkers tevredenheidsonderzoek is tevens het aantal punten wat behaald wordt voor deze KPI. Indien lager wordt gescoord dan een 6, dan worden er geen punten gescoord op deze KPI.
Consequenties	Bij een score welke lager is dan een 6 levert Opdrachtnemer een plan van aanpak aan waarin staat omschreven hoe zij de medewerkers tevredenheid willen gaan verhogen.
Voorbeeld	Het afgelopen contractjaar is een medewerkers tevredenheidsonderzoek uitgevoerd, met een respons van 60%. De uitkomst is dus geldig. De gemiddeld behaalde score is een 6,8. Dit is tevens de behaalde score voor deze KPI.

Financieel beheer

De schoonmaakkosten worden vastgesteld aan de hand van de aanbieder van de winnende Inschrijver, die daarmee Opdrachtnemer wordt. De kosten zijn gebaseerd op verschillende parameters, zoals de gebouw- en ruimtestaten, gewenste frequenties en extra werkzaamheden. Deze parameters kunnen gedurende de overeenkomst wijzigen en dienen goed beheerd te worden om een correcte kostenafhandeling te regelen. De volgende deel-indicatoren worden daarbij meegenomen:

- Nakomen offerte afspraken
- Correcte facturatie en specificatie
- Doorvoeren contractmutaties

Nakomen offerte afspraken

In het geval er door Inschrijver beloftes zijn gedaan in de casus beschrijving, dan zijn deze onderdeel van de Opdracht en komen in aanmerking voor toetsing op uitvoering.

Daarnaast verwacht Opdrachtgever voorafgaand aan elk periodiek overleg een managementrapportage.

Management Rapportage

Ten behoeve van het periodiek overleg dient Opdrachtnemer de informatie van de afgelopen periode (meestal een kwartaal) te verzorgen. De benodigde informatie dient uiterlijk vijf werkdagen voor het periodiek overleg door Opdrachtnemer verstuurd te worden aan Opdrachtgever. De volgende onderdelen zijn hierin minimaal opgenomen:

- Kwalitatieve zaken: resultaten van de verschillende kwaliteitsmetingen, met eventuele verbeterpunten;
- Communicatieve onderwerpen: de opvolging van actiepunten, klachten, de wijze van nakomen contractuele afspraken, inclusief een totaaloverzicht status KPI's lopend jaar;
- HR Zaken: inzicht in aantal medewerkers, verzuim, aantal medewerkers met voltooide opleidingen, Financiële zaken: kosten regie schoonmaakwerk ten opzichte van reguliere kosten, evt. ruimtemutaties en bijbehorende consequenties, indexeringen en efficiencyverbeteringen;
- Algemene zaken: ontwikkelingen in de schoonmaakbranche, verbeterpunten ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en innovaties.

Normering en vaststelling KPI F1

KPI F1 – Nakomen offerte afspraken	
Norm	Voor deze KPI worden punten gescoord voor het tijdig afronden van acties, maar ook voor het correct nakomen van de gemaakte afspraken die onderdeel uitmaken van de Inschrijving. De norm is vastgesteld op een 8 en de ondergrens op een 6.
Beoordeling	Deze KPI wordt beoordeeld door Opdrachtgever aan de hand van de afhandeling van de gemaakte afspraken tijdens periodieke overleggen en technische en belevingsmetingen. Gemaakte afspraken worden door Opdrachtnemer geregistreerd incl. afhandelingstermijn. Deze KPI wordt besproken tijdens de periodieke overleggen.
Score	Voor iedere gemaakte afspraak welke tijdig wordt afgehandeld: 5 punten Voor iedere gemaakte afspraak welke correct wordt afgehandeld: 5 punten De gemiddelde score van alle gemaakte afspraken bepaalt de score voor deze KPI. Indien de gemiddelde score lager ligt dan een 6 worden er op dit onderdeel geen punten behaald.
Consequenties	Wanneer een afspraak tot driemaal toe niet tijdig wordt nagekomen is er sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	Over het afgelopen contractjaar zijn er vijf acties geregistreerd. Van deze vijf afspraken zijn drie afspraken correct en tijdig afgehandeld. Eén afspraak is wel nagekomen, maar niet tijdig. Eén afspraak is niet nagekomen. De

gespreksverslagen (vier totaal) zijn tijdig en inhoudelijk correct aangeleverd.
Behaalde gemiddelde score: 8,3.

KPI F1 - Facturatie en specificatie

Vanuit de Opdrachtnemer dient vooraf per maand één vaste factuur verstuurd te worden. De vaste verzamelfactuur per maand dient te bestaan uit het totale contractbedrag (inclusief aanvullende werkzaamheden zoals glasbewassing) per jaar gedeeld door twaalf, voorzien van ordernummer en specificatie per locatie. Na overleg is 13 perioden per jaar ook mogelijk.

Bij de variabele factuur (achteraf per maand, bijvoorbeeld voor extra regiewerkzaamheden) dienen de afgesproken regietarieven en staffelprijzen gehanteerd te worden. Bij de facturen dienen opdrachtbonnen meegestuurd te worden, welke getekend zijn door Opdrachtgever, waardoor inzichtelijk wordt waar de diverse kosten betrekking op hebben, voorzien van ordernummer van Opdrachtgever. Zonder deze onderbouwing wordt de factuur niet in behandeling genomen.

Indien een factuur niet aan de gestelde eisen voldoet, neemt Opdrachtgever de betreffende factuur niet in behandeling. De Opdrachtnemer heeft dan geen recht op betaling.

Opdrachtgever kiest ervoor de facturen digitaal te laten aanleveren door de Opdrachtnemer. Tijdens de opstartperiode dient het proces met betrekking tot de facturering nader besproken en afgestemd te worden tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

Normering en vaststelling KPI F1

KPI F1 – Facturatie	
Norm	De norm voor deze KPI is een 9. De ondergrens is vastgesteld op een 6.
Beoordeling	Deze KPI wordt beoordeeld aan de hand van de verhouding correcte / incorrecte initiële facturen. Zowel reguliere facturen als die van regiewerk en periodiek werk tellen hierin mee. Beoordeling vindt plaats aan het einde van ieder contractjaar. Wel kan de facturatie tussentijds ter sprake worden gebracht, indien niet aan de norm voldaan dreigt te worden.
Score	Voor iedere factuur welke correct wordt aangeleverd wordt een 10 gescoord. Voor iedere factuur welke niet correct wordt aangeleverd worden nul punten gescoord. Binnen een contractjaar wordt de score vastgesteld door de gemiddelde score welke behaald is. Mocht deze score lager zijn dan een 6,7, dan worden er voor deze KPI geen punten behaald.
Consequenties	1^e foutieve factuur: Opdrachtnemer wordt gewezen op correcte wijze van facturatie 2^e foutieve factuur: Opdrachtnemer krijgt een waarschuwing 3^e foutieve factuur (op rij): Wanprestatie Indien niet minimaal de helft van de facturen binnen een contractjaar correct wordt aangeleverd is er eveneens sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	In totaal zijn het afgelopen contractjaar achttien initiële facturen ingediend. Vijftien van deze facturen zijn correct aangeleverd. Drie facturen zijn eenmalig niet correct aangeleverd. Behaalde score: $15 \times 10 = 150$. $150 / 18 = 8,33$

KPI F2 - Contractmutaties

In paragraaf 2.7.3 van het Bestek staat beschreven hoe de communicatie verloopt bij grotere mutaties in gebouwen. Het is van belang dat Opdrachtnemer na aankondiging van een mutatie door Opdrachtgever tijdig actie onderneemt en de mutatie goed administreert, uitvoert en factureert. Daar is onderstaande KPI op gebaseerd.

Normering en vaststelling KPI F2

KPI F2 – Contractmutaties	
Norm	Voor iedere mutatie geldt dat er punten gescoord kunnen worden voor het tijdig en correct oppakken van de mutatie in de praktijk. De norm voor deze KPI is een 7,5, de ondergrens een 5.
Beoordeling	Opdrachtnemer houdt de mutaties bij. Tijdens de periodieke gesprekken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden de mutaties besproken. De manier waarop mutaties in de praktijk worden uitgevoerd is bepalend. Opdrachtgever beoordeelt deze KPI.
Score	Voor iedere mutatie geldt: Is een mutatie tijdig opgepakt: 5 punten Is een mutatie correct opgepakt in de praktijk: 5 punten. De score voor deze KPI wordt vastgesteld door het aantal behaalde punten te delen door het aantal mutaties.
Consequenties	Wanneer Opdrachtnemer tot driemaal achtereenvolgende mutaties niet correct oppakt in de praktijk is er sprake van wanprestatie.
Voorbeeld	In totaal zijn er het afgelopen contractjaar vijf mutaties doorgevoerd. Alle mutaties zijn tijdig doorgevoerd, maar één van de mutaties is niet direct correct opgepakt in de praktijk. Behaalde score: $10 + 10 + 10 + 10 + 5 = 45$ $45 / 5 = 9$

Scoreberekening

Om een duidelijk beeld te geven van de berekening van de score over een contractjaar geven we hiervan een voorbeeld. Hierna geven we weer hoe dit er in de volgende situaties uit ziet:

- Op iedere KPI: gescoord op de ondergrens
- Op iedere KPI: gescoord op de norm
- Berekening aan de hand van de gebruikte voorbeelden hierboven per KPI

		Ondergrens		Norm		Voorbeeld	
Kwaliteit		Score		Score		Score	
1 Technische kwaliteit	25%	5,0	1,250	7,5	1,875	7,5	1,875
2 Belevingsmeting	15%	5,5	0,825	7,0	1,050	7,6	1,140
3 Aantal uitgevoerde DKS metingen	10%	8,0	0,800	10,0	1,000	9,0	0,900
Communicatie							
1 Nakomen afspraken / klachtenafhandeling	15%	6,0	0,900	8,0	1,200	8,3	1,245
Personeel							
1 Werkdrukmeting	10%	6,0	0,600	7,5	0,750	6,8	0,680
Financieel							
1 Nakomen offerte afspraken / rapportages	5%	6,0	0,300	8,0	0,400	8,3	0,415
2 Nakomen facturatie afspraken	10%	6,0	0,600	9,0	0,900	8,3	0,830
3 Nakomen mutatie afspraken	10%	5,0	0,500	7,5	0,750	9,0	0,900
Totaal	100%						
Behaalde score		5,8		7,9		8,0	