

Om de dienstverlening op waarde te kunnen schatten heeft Facility Care voor gemeente Kerkrade de 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	Periodiek controleren van alle locaties	De totale score is 40. per afkeur wordt 2 punten van het totaal afgetrokken. Ook afgekeurde herkeuringen bezorgen 2 punten aftrek.	Rapportage VSR KMS	10	10	10	10	40	Bij meer dan 1 keer afkeur per controle ronde worden 5 punten van het geheel afgetrokken.				
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				
Financieel												
Correctheid facturen	Facturen conform inschrijving	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	1	1	1	1	4				
Extra werk	Facturen conform inschrijving	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.			
SVS	De medewerkers dienen conform aanbestedingsleidraad SVS geschoold te zijn.	Per kwartaal 1 punt te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	1	1	1	1	4				
Klachten opvolging												
Klachten-afhandeling	Klachten worden binnen de gestelde termijn verholpen conform aanbestedingsleidraad	Per kwartaal 2 punten te verdienen. Bij ontbreken 0 punten voor betreffende kwartaal	Management-informatie	2	2	2	2	8				

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.

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