

A woman with long brown hair, wearing a light blue button-down shirt and blue jeans, stands with her hands on her hips in a modern office environment. In the background, two other people are seated at a table, working on laptops. The office has large windows and a contemporary design.

Bijlage C

KPI's - Contractfase

Landstede Groep

Aanbestedende dienst:
Datum:
Versie:
Referentie

Deelnemende stichtingen binnen Landstede Groep
10 maart 2026
1.0
TN 561662

1. De contractfase

Het doel van de samenwerking is dat deze meerjarig en plezierig verloopt, waarbij opdrachtgever en opdrachtnemer samen zorgen voor een omgeving waarin de schoonmaakmedewerkers en hun leidinggevendenden hun werk goed kunnen uitvoeren en daarmee de vereiste prestaties realiseren. Voor de prestatie beoordeling gedurende de contractfase onderscheiden we drie niveaus: tactisch, operationeel en strategisch.

1.1 Tactisch contractbeheer

Tactisch gezien bekijken we periodiek, dit betekent elk kwartaal, de samenwerking op basis van de uitkomsten van het operationeel contractbeheer (zie par. 1.2). We kijken dan niet alleen naar juiste uitvoering van de gestelde eisen, maar ook naar continue verbetering. We hanteren een beperkte set KPI's, waarmee opdrachtgever in één oogopslag kan zien of het de kwaliteit krijgt die het beoogt. We kennen de volgende KPI-groepen: Kwaliteit, Communicatie en Financieel, elk met deel KPI's en een weging om te komen tot een totaal oordeel.

KPI-groepen en deel KPI's	Weging
Kwaliteit	60%
1 Technische kwaliteit	40%
2 Belevingsmeting	20%
2. Communicatie	30%
3 Nakomen afspraken, klachten en rapportages	30%
3. Financieel	10%
4 Correcte facturatie	5%
5 Contractmutaties	5%
Totaal	100%

Hierna, vanaf paragraaf 1.2, wordt per deel KPI uitgewerkt wat het doel is, wie de toets uitvoert, met welke frequentie en op welke wijze, welke norm van toepassing is en wat de consequenties zijn wanneer deze norm niet wordt behaald.

1.2 Operationeel contractbeheer

De basis van een goede samenwerking ligt binnen operationeel contractbeheer. Schoonmakers functioneren optimaal als ze zich deelgenoot voelen van en gezien worden door de organisatie van opdrachtgever, voldoende ondersteuning, sturing, groeistimulans en aandacht krijgen van opdrachtnemer en daardoor samen een stabiel team vormen, aangevuld met vaste vervangers.

Hieraan vooraf gaan het werken op basis van juiste actuele ruimtedata en werkprogramma's, een overzichtelijk systeem voor meldingen en klachten, door gecertificeerde en onafhankelijke inspecteurs uitgevoerde kwaliteitsmetingen en controles op juistheid van facturen. De beschrijvingen hiervan volgen hierna.

1.2.1 Actuele ruimtedata en werkprogramma('s)

Eén van de bijlagen bij dit document betreft de actuele ruimtestaten van perceel 2. Dat is voor wat betreft de ruimtelijke gegevens en de frequenties het vertrekpunt voor deze aanbesteding en het volume van de opdracht. De inhoud van werkprogramma's kunnen onderhevig zijn aan mutaties, bijvoorbeeld na door opdrachtgever gewenste frequentiewijzigingen. Met een langjarige samenwerking in het verschieft is er de zekerheid dat zich hier in die periode wijzigingen zullen voordoen. Aan het einde van de deze paragraaf beschrijven we de werkwijze bij de KPI contractmutaties.

1.2.2 Onafhankelijk uitgevoerde kwaliteitsmetingen

Opdrachtgever kiest ervoor om de kwaliteit van de schoonmaak te (laten) controleren. Te denken valt aan gebruik van technische metingen zoals het Dagelijks Controle Systeem (DKS) en het via NEN-Norm 2075 gecertificeerde Kwaliteit Meet Systeem van de Vereniging Schoonmaak Research (VSR-KMS versie 3.0) en/of een specifieke controle op een grote zomerbeurt of periodiek vloeronderhoud, maar ook een belevingsmeting van de kwaliteit. Hierna beschrijven we hoe we deze controles met KPI's vormgeven.

1.2.2.1 DKS

Hierover maken we tijdens de implementatiefase concrete afspraken. De beschikbaarheid van de rapportages voor opdrachtgever wordt besproken, bijvoorbeeld via een portal inzage, met daarin het aantal uitgevoerde metingen, het algemene beeld van de uitkomsten ervan en de genomen verbeteracties. Opdrachtnemer hanteert het DKS meetsysteem met een hoge frequentie (richtlijn is minimaal 2x per maand). Aangezien dit een interne meting is, geldt hiervoor geen KPI.

1.2.2.2 VSR-KMS 3.0

Minimaal twee maanden na de start van de schoonmaakwerkzaamheden kiest opdrachtgever ervoor om voor haar rekening deze steekproefmeting vier keer per jaar in alle gebouwen door een externe partij uit te laten voeren. Deze externe partij is een onafhankelijk bureau dat werkt met eigen hiertoe gecertificeerde, in de branche ervaren inspecteurs. Het belangrijkste doel van deze metingen is om met de daarin gegeven tips en adviezen (nog) betere schoonmaak te realiseren. Daarom vinden ze bij voorkeur plaats in aanwezigheid van operationeel verantwoordelijken van opdrachtgever en opdrachtnemer. Opdrachtnemer krijgt hiervoor aan het einde van de werkdag voorafgaand aan de VSR-KMS meting per email een uitnodiging vanuit de externe partij.

Opdrachtgever kan er bij uitzondering voor kiezen om een meting onaangekondigd uit te laten voeren, waar de opdrachtnemer logischerwijs niet bij vertegenwoordigd is. Ook kan opdrachtgever de externe partij opdracht geven om op haar kosten een extra meting uit te voeren.

Schoonmaak is mensenwerk en daarom is een beperkt aantal fouten toegestaan. Voorafgaand aan een VSR-KMS meting voert de externe partij op kosten van opdrachtgever eenmalig een VSR-inventarisatie uit, waarmee het acceptabele aantal fouten vastgesteld wordt.

Gedurende de contractduur is het bij gewijzigd gebruik van de ruimten van belang te toetsen of de initiële inventarisatie nog voldoet, of dat deze voor een faire VSR-KMS rapportage opnieuw uitgevoerd moet worden.

De kwaliteit moet voldoen aan de algemeen geaccepteerde kwaliteitsnormen, Approved Quality Limits (AQL), per ruimtengroep:

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

Op basis van een steekproef uit de door VSR gecertificeerde software meet de onafhankelijke inspecteur de kwaliteit van schoonmaak in alle ruimtengroepen van het gebouw. Hierna volgt schematisch hoe we deze meting in een KPI verwerken en in elk periodiek overleg bespreken.

Inhoud:	Doel:
VSR-KMS 3.0	Verbetering technische kwaliteit
Wie:	Frequentie:
Externe inspecteur	Minimaal 4 keer per jaar
Wat:	Norm:
Meting volgens de VSR-KMS 3.0 systematiek	Maximaal 1 afkeur per gebouw per jaar
Consequenties:	Score:
Zie hieronder	Bijv. 3 van 4 goedkeur = 7,5 van 10

Consequenties VSR-KMS 3.0 metingen

Het resultaat van een VSR-KMS meting kan uitsluitend een voldoende ('goedkeur') of onvoldoende ('afkeur') zijn. Een goedkeur volgt als in iedere afzonderlijke ruimtengroep minder fouten zijn gemaakt dan volgens VSR-KMS toegestaan. Dus: een afkeur volgt als die norm niet is gerealiseerd. Bij een afkeur volgt dat opdrachtnemer op basis van het rapport met de geconstateerde tekortkomingen in het hele gebouw aan de slag gaat. Binnen een periode van 3-8 weken volgt automatisch een hermeting van het hele gebouw, gebaseerd op een nieuwe steekproef. Een hermeting (ook de 2^e en 3^e etc.) is altijd op kosten van opdrachtnemer. Ook voor de hermeting is het resultaat een goedkeur of afkeur.

Als de hermeting weer een afkeur als resultaat heeft, volgt naast een 2^e hermeting van het hele gebouw, met weer een nieuwe steekproef op alle ruimtengroepen, ook een boete van 10% van het vaste maandbedrag voor schoonmaakonderhoud van dat gebouw, wat door opdrachtgever automatisch op de eerstvolgende factuur wordt ingehouden.

Als ook deze 2^e hermeting een afkeur tot gevolg heeft volgt een schriftelijke ingebrekestelling en levert Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen na ontvangst van het rapport een plan van aanpak op hoe het structureel tot de gewenste kwaliteit komt. Daarnaast volgt nog een extra boete van 20% van het vaste maandbedrag voor schoonmaak van dat gebouw, wat door Opdrachtgever automatisch op de eerstvolgende factuur wordt ingehouden.

Dit wordt weer getoetst met een 3^e hermeting op dezelfde wijze. Als ook hier een afkeur volgt is er sprake van wanprestatie.

1.2.2.3 Registratie aanwezigheid

Opdrachtnemer voert een zorgvuldige administratie, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct leidinggevend personeel (productieve uren en toezicht uren). Deze administratie kan ten alle tijde door opdrachtgever opgevraagd worden en komt ook terug in de managementrapportage (zie verderop). Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Als het kwaliteitsniveau herhaaldelijk afwijkt van de norm voor de VSR-KMS 3.0 metingen dan kan van opdrachtnemer direct inzicht in de daadwerkelijk gewerkte uren worden geëist door opdrachtgever. Hiermee kan de eventuele oorzaak van afwijkingen achterhaald worden. Uren die wel gecalculeerd zijn, maar niet verantwoord kunnen worden dienen te worden gecrediteerd op de factuur door Opdrachtnemer. Een en ander kan vervolgens ook leiden tot het maken van aanvullende afspraken en/of bijstellen van huidige afspraken.

1.2.2.4 Belevingsmeting

Naast het meten van de technische kwaliteit is er, ook voor draagvlak, behoefte aan het meten van de schoonmaakbeleving bij degenen die namens opdrachtgever veel met de schoonmaak van doen hebben. Tijdens de implementatiefase moet opdrachtnemer de digitale vorm en inhoud van de belevingsmeting aan opdrachtgever voorleggen, met als doel dit voorafgaand aan elk kwartaaloverleg bij de door opdrachtgever vooraf geselecteerde en geïnformeerde medewerkers te toetsen. We maken daarnaast duidelijke afspraken over de inhoud van de beperkte set vragen en de antwoord mogelijkheden, wie de toets afneemt en op welke wijze dit gerapporteerd wordt. Uiteraard komen ook de vervolgstappen en eventuele consequenties van mindere resultaten daarbij ter sprake.

Inhoudelijk vullen we de belevingsmeting als volgt in: elk kwartaal krijgen per locatie de betreffende functionarissen van opdrachtgever (waar mogelijk digitaal) een beperkte set van belevingsvragen over de kwaliteit van de schoonmaak, communicatie en aansturing te beantwoorden, waarbij de antwoorden in een 10-puntsschaal (van 1 tot 10) voorgeprogrammeerd zijn, zodat dit in enkele minuten uitgevoerd kan worden. Als daar behoefte aan is, kunnen de antwoorden aangevuld worden met tekst of foto's.

De scores vertalen we in een overall rapportcijfer (van 1 tot 10) voor de hele meting, welke desgewenst met alle details in een dashboard zichtbaar zijn. Per periode worden de scores van alle belevingsmetingen gemiddeld, met 1 cijfer achter de komma als eindresultaat.

Inhoud:	Doel:
Belevingsmeting	Schoonmaakbeleving verbeteren
Wie:	Frequentie:
Functionarissen Opdrachtgever	Eens per kwartaal
Wat:	Norm:
Beleving van schoonmaak kwaliteit, communicatie en aansturing.	Een rapportcijfer van 1 tot 10, waarbij een gemiddelde minder dan 6 onvoldoende is.
Consequenties:	Score:
Zie hierna.	Een rapportcijfer, bijv. een 7,6 gemiddeld, met 1 cijfer achter de komma.

Bij een onvoldoende staat in het rapport of dashboard op welke onderwerpen aanvullend of herstelwerk nodig is om tot de gewenste beleving te komen. Opdrachtgever controleert of de beleefde tekortkomingen tot de gemaakte afspraken behoren. Als dat het geval is maakt Opdrachtgever met Opdrachtnemer afspraken over de termijn waarop dit wordt uitgevoerd. Ook volgt kort na uitvoering op afspraak een hertoetsing (bij externe uitvoering: op kosten van Opdrachtnemer). Los van het jaargemiddelde moeten minimaal 2 van de 4 kwartaalscores voldoende zijn, anders is er sprake van wanprestatie bij betreffende locatie.

1.2.3 Communicatie

Naast de kwaliteit is de communicatie tussen opdrachtgever en opdrachtnemer een bepalende succesfactor voor de samenwerking. Opdrachtnemer stelt daarvoor een klantmanager aan die op tactisch niveau verantwoordelijk is voor de opdracht. Deze functionaris zorgt ervoor dat schriftelijk en mondeling Nederlandse communicatie met de medewerkers van opdrachtnemer mogelijk is.

1.2.3.1 Communicatieschema

Onderstaand schema geeft weer met welke frequentie diverse functionarissen inhoud geven aan de onderlinge communicatie.

Frequentie per jaar	Opdrachtgever	Opdrachtnemer
2x per jaar strategisch overleg	Eindverantwoordelijke en contract-verantwoordelijke (teamleider huisvesting & facilitair, contractmanager en portefeuillehouder)	Eindverantwoordelijke en contract-verantwoordelijke (directeur en klantmanager)
4x per jaar tactisch overleg	Contract-verantwoordelijke (contractmanager en portefeuillehouder)	Contract-verantwoordelijke (klantmanager)
12x per jaar op elke locatie operationeel overleg	Lokaal verantwoordelijke (regio coordinator facilitair)	Objectleider
Dagelijks of wanneer nodig*	Lokaal verantwoordelijke (regio coordinator facilitair en/of concierge)	Objectleider en/of voorman/vrouw

*Deze communicatie vindt volgens afspraak tijdens de implementatiefase plaats via logboek (afvinken/paraferen), FMIS, app, e-mail en/of mondeling/telefonisch plaats.

- Operationeel overleg: tijdens dit overleg neemt men de knelpunten, meldingen en klachten door en operationele werkafspraken gemaakt rond bijvoorbeeld te verwachten evenementen, verbouwingen en periodieke werkzaamheden.
- Tactisch overleg: lokaal overstijgende knelpunten en de status van alle KPI's komen aan bod.
- Strategisch overleg: contractuele knelpunten, indexeringen, de totaalscores van KPI's, eventuele verlengingsopties als ook organisatie- en marktontwikkelingen komen aan bod.

Van de strategische en tactische overleggen worden door Opdrachtnemer verslagen gemaakt met concrete actielijsten (wie voert wat, uiterlijk wanneer uit). Op de agenda van elke van deze vergaderingen staat dat de actielijst wordt doorgenomen op tijdig en volledig nakomen van de gemaakte afspraken. Ook het niet minimaal 5 werkdagen voorafgaand toesturen van de managementrapportage, het annuleren van zo'n overleg of het niet aanleveren van het verslag binnen 5 werkdagen is een niet nagekomen afspraak.

1.2.4. Bereikbaarheid bij calamiteiten

De opdrachtnemer dient 24/7 bereikbaar te zijn voor calamiteiten. Na melding dient binnen één uur een medewerker van de opdrachtnemer ter plaatse te zijn en direct inzetbaar. Wanneer aan deze inzet kosten verbonden zijn, dienen deze in de inschrijving te worden gespecificeerd. De opdrachtnemer dient een back-up plan te hebben om continuïteit te waarborgen.

1.2.5 Klachtenafhandeling

In de dagelijkse operatie zijn er geregeld bijzonderheden te melden die van belang zijn voor de uitvoering van de schoonmaak. Tijdens de implementatieperiode maken we afspraken over wie wanneer met welk middel (fysiek logboek, digitaal en zo ja met welk systeem) meldingen kunnen maken. Zo'n melding kan gaan over een incident, een evenement, een ommissie, of welke bijzonderheid dan maar ook. Het is de bedoeling dat de geadresseerde actie onderneemt op de melding en na afhandeling afgemeld wordt. Er is een verschil tussen een melding ('in ruimte X is de prullenbak niet geleegd') en een klacht ('in ruimte X is de prullenbak ondanks eerdere melding nog niet geleegd'). Als een gevraagde actie niet of niet juist ondernomen wordt, ontstaat een klacht. Ook daarover worden in de implementatiefase door beide partijen afspraken

gemaakt; wat is wel en niet een klacht, op welke wijze wordt dit gecommuniceerd, geregistreerd en vooral: opgepakt. Daarnaast is van belang: wanneer en naar wie wordt geëscaleerd als ook de klacht niet (goed) uitgevoerd wordt. Dat escalatiemodel vullen beide partijen in de startfase samen in; voor elke organisatie: welke functionaris wordt bij welke klacht met welk medium, wanneer geïnformeerd en wat zijn dan de vervolgstappen. Opdrachtnemer registreert alle klachten en rapporteert voorafgaand aan de periodieke overleggen daarover. Als opdrachtnemer meent dat een klacht niet aan haar te wijten is, wordt dat direct gemeld. Structurele afhandeling van een klacht gebeurt binnen 5 werkdagen na melding en wordt afgemeld bij opdrachtgever.

1.2.6 Fysieke informatievoorziening op locaties

Per locatie dient een fysiek informatiepakket aanwezig te zijn met contactgegevens, noodnummers en veiligheidsinstructies. Per locatie dient een logboek aanwezig te zijn waarin operationele bijzonderheden worden vastgelegd. Zowel de locatieverantwoordelijke van opdrachtgever als de leidinggevende van de opdrachtnemer schrijven actief in het logboek.

1.2.7 Sanitaire ruimten

Sanitaire ruimten dienen te zijn voorzien van een aftekenlijst waarop wordt geregistreerd wanneer de ruimte is schoongemaakt. De opdrachtnemer ziet toe op correcte en tijdige invulling van deze lijsten.

1.2.8 Managementrapportage

Opdrachtnemer stuurt minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan elk tactisch of strategisch overleg een managementrapport waarbij het de resultaten laat zien van:

- Kwalitatieve zaken: resultaten van de verschillende kwaliteitsmetingen (DKS-, VSR KMS 3.0- en belevingsmetingen, 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, aantal en percentage SROI, verzuim, aantal medewerkers met voltooide opleidingen;
- Urenregistraties uitvoerend en direct leidinggevend personeel (productieve uren en toezicht uren) per locatie;
- Financiële zaken: reguliere vaste kosten, additionele kosten (vloer en glas), kosten regieopdrachten schoonmaakwerk, eventuele ruimtemutaties en bijbehorende consequenties, indexeringen en efficiencyverbeteringen;
- Algemene zaken: ontwikkelingen in de schoonmaakbranche, verbeterpunten ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen en innovaties.

De ervaring leert dat als afspraken niet nagekomen worden de samenwerking onder druk komt te staan. Om die reden hanteren we hier pragmatisch uitvoerbare KPI's.

Inhoud:	Doel:
Nakomen afspraken en correcte klachtenafhandeling	Nakomen afspraken
Wie:	Frequentie:
Opdrachtnemer	Met elk tactisch en strategisch overleg
Wat:	Norm:
Check op het tijdig en volledig nakomen van de afspraken	Een rapportcijfer 1-10, waarbij minder dan 6 onvoldoende is.
Consequenties:	Score:
Zie hieronder	Een rapportcijfer, bijv. een 8,3 gemiddeld, met 1 cijfer achter de komma.

Als een actie niet tijdig of niet volledig is nagekomen wordt dit geteld in verhouding tot het aantal afspraken. Voorbeeld: er zijn vier afspraken gemaakt (dus 4x tijdig en 4x compleet maakt hier een maximale totaalscore van 8), waarvan bij de volgende bijeenkomst blijkt dat hiervan één niet op tijd is uitgevoerd en één niet volledig en de rest wel tijdig en volledig is uitgevoerd, dan is de score $6/8 \times 10 = 7,5$.

1.2.9 Financieel

De aanbieder van de opdrachtnemer, is de basis voor de schoonmaakkosten. De aanbieder is berekend op de met deze aanbesteding verstrekte informatie, beschrijvend document en bijhorende bijlages; de Opdracht. Voor een juiste uitvoering en facturatie moeten de parameters gedurende de contractperiode goed bijgehouden worden. We monitoren dit met de volgende KPI's.

1.2.10 Correcte facturatie

Opdrachtnemer factureert maandelijks in 2 facturen: een vaste en een variabele factuur. De voorafgaand aan de maand digitaal te versturen vaste factuur bestaat uit het totale jaarlijkse contractbedrag gedeeld door twaalf, voorzien van ordernummer en specificatie per locatie. Dit zijn de reguliere vaste kosten. De variabele factuur voor additionele kosten (zoals glasbewassing, vloerenonderhoud en regiewerkzaamheden) wordt achteraf maandelijks digitaal verstuurd en gebaseerd op de afgesproken regie- en staffelprijzen. De variabele facturen zijn voorzien van de getekende opdrachtbonnen en opdracht nummer van Opdrachtgever. Zonder deze onderbouwing wordt de factuur niet in behandeling genomen en heeft Opdrachtnemer geen recht op betaling. Mogelijk stemt opdrachtgever met opdrachtnemer tijdens de implementatieperiode aanvullende werkwijzen rond facturatie af.

Inhoud:	Doel:
Correct nakomen facturatie afspraken	Tijdige betaling van correcte facturen
Wie:	Frequentie:
Opdrachtgever	Met elk tactisch en strategisch overleg
Wat:	Norm:
Verhouding tijdige en correcte t.o.v. het totaal aantal facturen	Minimaal 90% tijdige/correcte facturen.
Consequenties:	Score:
- 1^e en 2^e foutieve factuur: signalering aan Opdrachtnemer; - 3^e foutieve factuur: Opdrachtnemer krijgt een waarschuwing ; - 4^e foutieve factuur (op rij): wanprestatie. Bij meer dan de helft facturen binnen een contractjaar incorrect is het ook wanprestatie.	Het rapportcijfer met 1 decimaal wordt gevormd door het percentage juiste facturen in een periode (bijvoorbeeld per jaar) gedeeld door 10. Voorbeeld: 86% juiste facturen is een score van 8,6.

1.2.11 Contractmutaties

Het is gebruikelijk dat tijdens een contractperiode wijzigingen plaatsvinden in gebouwen. Er wordt verbouwd, gebouwd, aangetrokken, afgestoten of (tijdelijk) geheel of gedeeltelijk gesloten. Ook kunnen (bedrijfs-)economische redenen bij Opdrachtgever aanleiding geven tot mutaties, bijvoorbeeld in schoonmaakfrequenties. Opdrachtnemer is zo flexibel, dat het met haar diensten hier in mee beweegt en de mutatie op de juiste manier verwerkt in de administratie, uitvoering en facturatie. Maar van opdrachtgever wordt in dergelijke situaties ook verwacht dat het tijdig informeert.

Het is dan de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om deze mutaties bij te houden en tijdig te communiceren naar opdrachtnemer, waarbij het aan te bevelen is om dit bij in een professionele database actueel te houden en als dit extern belegd is ook hen dus hierover te informeren (zie hieronder de werkstroom). Op dit moment wordt hiervoor door Landstede voor dit perceel het systeem GRIP gebruikt.

Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om op basis van de gecommuniceerde mutaties afspraken te maken met opdrachtgever over daarop aangepaste werkwijzen, waar van toepassing inclusief de financiële consequenties.

Bij grote wijzigingen (vanaf 25% van frequenties of het totale aantal m² van een gebouw, of sluiting van gebouwen) maakt opdrachtgever dit minimaal zes weken van tevoren schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer.

Bij wijzigingen kleiner dan 25% van frequenties of het totale aantal m² van een gebouw geldt voor opdrachtgever een informatietermijn van minimaal twee weken.

Opdrachtnemer ontvangt zo specifiek mogelijk de nieuwe situatie (ruimtestaat, schoonmaakfrequenties, plattegrond etc.) en levert dan binnen een week nieuwe calculaties aan, die gebaseerd zijn op m²/uur prestaties en opbouw van de gehanteerde uurtarieven (inclusief eventuele kortingen) uit de aanbieding van deze aanbesteding. Uitsluitend na schriftelijk akkoord van opdrachtgever wordt deze nieuwe situatie geëffectueerd. Opdrachtnemer wijzigt hierop haar organisatie (wegvallen of uitbreidingen van taken) en kan geen claims indienen bij met betrekking tot gemiste inkomsten. Mondelinge afspraken tot wijzigingen zijn niet geldig.

Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer om door haar geconstateerde mutaties (die dus niet door opdrachtgever zijn doorgegeven) met opdrachtgever te bespreken, om ook dan te komen tot het maken van afspraken. De werkstroom bij die mutaties is als volgt:

1. Opdrachtnemer draagt een mutatie aan bij opdrachtgever en/of opdrachtgever constateert dat sprake is van een mutatie;
2. Opdrachtnemer bepaalt de operationele en financiële consequenties van de mutatie en als dit extern belegd is geeft hij dit daaraan door;
3. Het externe bureau toetst de consequenties met zijn marktkennis. Indien niet akkoord stuurt de externe dit beargumenteert retour naar Opdrachtnemer. Indien akkoord verwerkt de externe dit in haar database en verstrekt daaruit een aangepaste structuurlijst aan Opdrachtgever voor akkoord;
4. Opdrachtgever geeft akkoord op de door de externe aangeleverde structuurlijst en communiceert dit met ingangsdatum naar Opdrachtnemer;

Opdrachtnemer past de nieuwe structuurlijst per ingangsdatum toe in zowel de operatie (inclusief aangepast werkprogramma) als de facturatie.

Inhoud:	Doel:
Contractmutaties toepassen	Flexibiliteit in uitvoering
Wie:	Frequentie:
Opdrachtgever	Tijdens elk tactisch en strategisch overleg
Wat:	Norm:
Tijdig en correct toepassen, zowel administratief als praktisch	Minimaal 90% tijdige/correcte mutaties.
Consequenties:	Score:
- 1^e en 2^e foutieve toepassing: signalering aan Opdrachtnemer; - 3^e foutieve toepassing: Opdrachtnemer krijgt een waarschuwing; - 4^e foutieve toepassing (op rij): wanprestatie. Bij meer dan 50% toepassingen binnen een contractjaar incorrect is het ook wanprestatie.	Het rapportcijfer met 1 decimaal wordt gevormd door het percentage juiste toepassingen in een periode (bijvoorbeeld per jaar) gedeeld door 10. Voorbeeld: 86% juiste toepassingen is een KPI score van 8,6.

1.3 Strategisch contractbeheer

Het strategisch deel van het contractbeheer komt in principe hooguit eens per jaar of aan het eind van een optieperiode aan bod, tenzij er tussentijds geëscaleerd wordt tot op strategisch niveau. Daarin komen minimaal de volgende onderwerpen aan de orde:

- Wederzijdse bevindingen van de samenwerking
- Ontwikkelingen branche en organisatie opdrachtgever
- Ontwikkelingen branche en organisatie opdrachtnemer
- Indexeringsafspraken (zie ook het beschrijvend document)
- Vaststellen jaarscore KPI's
- Indien van toepassing: al dan niet verlenging met optiejaar

1.3.1 Vaststellen jaarscore KPI's

Tijdens het strategisch overleg wordt de status van de KPI's over het afgelopen jaar vastgesteld. Om een duidelijk beeld te schetsen van de berekening van de score over een contractjaar geven we hieronder een voorbeeld.

- Voor iedere KPI: de norm
- Berekening aan de hand van de gebruikte voorbeelden hierboven per KPI.

		Ondergrens		Norm		Voorbeeld	
		Score		Score		Score	
Kwaliteit							
1 Technische kwaliteit	40%	5,0	2,000	7,5	3,000	7,5	3,000
2 Belevingsmeting	20%	6,0	1,200	6,0	1,200	7,6	1,520
Communicatie							
3 Nakomen afspraken / klachten + rapportages	30%	6,0	1,800	6,0	1,800	8,3	2,490
Financieel							
4 Correcte facturatie	5%	9,0	0,450	9,0	0,450	8,6	0,430
5 Contractmutaties	5%	9,0	0,450	9,0	0,450	8,6	0,430
Totaal	100%						
Behaalde score		5,9		6,9		7,9	

1.3.2 Verlenging met optiejaar als bonus

Jaarlijks berekent contractbeheer de gewogen totaalscore voor de gedefinieerde KPI's. De norm per contractjaar is minimaal de norm als gewogen gemiddelde over alle KPI's (in voorgaand voorbeeld: 6,9). De ondergrens per contractjaar is een gewogen gemiddelde van een 5,9, hieronder is er sprake van wanprestatie.

Na de vier vaste contractjaren is optioneel een verlengingstermijn van maximaal vier keer een optiejaar van toepassing, mits per optioneel contractjaar aan de volgende voorwaarden voldaan is:

- Bij een gewogen gemiddelde van een 7 of hoger als totaalscore in het afgelopen contractjaar, komt opdrachtnemer in aanmerking voor een verlenging van een volgende contractperiode. Opdrachtgever besluit daartoe eenzijdig en bevestigt dat. De toetsing voor de eerste optieperiode zal plaatsvinden in het vierde vaste contractjaar.
- Vervolgens wordt deze systematiek iedere optieperiode opnieuw herhaald, met een maximum van totaal vier keer een optiejaar.
- Bij een score tussen de ondergrens (5,9) en de gestelde norm (6,9) is het eenzijdig aan opdrachtgever om al dan niet een verlenging van de contracttermijn te honoreren. Opdrachtnemer dient hiertoe een plan van aanpak in, waarin het duidelijk omschrijft hoe de volgende keer wel de norm gerealiseerd wordt.
- Bij een score onder de gestelde ondergrens is er sprake van wanprestatie en kan opdrachtgever er eenzijdig voor kiezen om geen verlenging toe te kennen.

1.3.3 Wanprestatie

Op het moment dat er sprake is van wanprestatie (hiervan zijn in voorgaande paragrafen voorbeelden benoemd) volgt een schriftelijke ingebrekestelling. Als dit niet tot de daarin afgesproken resultaten leidt en er wederom een wanprestatie wordt geleverd, is opdrachtgever gerechtigd om de Overeenkomst na een opzegtermijn zonder verdere toelichting te ontbinden. Dit is ook mogelijk binnen de eerste 4 jaar van de overeenkomst.