

Bijlage 8 Prestatiemonitor

Door middel van het indienen van de offerte verklaart Inschrijver zich akkoord met de prestatiemonitor en daaraan gekoppelde consequenties. Genoemde bedragen zijn exclusief btw. De onderstaande KPI's maken deel uit van de prestatiemonitor. Hieraan dient de Opdrachtnemer gedurende de contractuitvoering aan te voldoen:

KPI 1	Communicatiemomenten en verslaglegging.
Omschrijving	Agenderen en verslaglegging van de overleggen door opdrachtnemer.
Bron	Managementrapportage
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	Er dient van alle overleggen (conform de frequenties en niveaus uit het programma van eisen) een digitaal verslag/rapport beschikbaar te worden gesteld, binnen 5 werkdagen na het gevoerde overleg.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	Bij het ontbreken van één of meerdere gespreksverslagen/rapporten en/of het niet tijdig aanleveren hiervan dient de opdrachtnemer 5 extra schoonmaak uren beschikbaar te stellen per overtreding. Het ontbrekende gespreksverslag dient uiterlijk in de eerste week van de volgende maand aangeleverd te zijn.

KPI 2	Kwartaalrapportage
Omschrijving	Het volledig en tijdig beschikbaar stellen van de kwartaalrapportage
Bron	Kwartaalrapportage
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	De rapportage dient volledig en tijdig aangeleverd te worden binnen drie weken na het verstrijken van het kwartaal.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	Bij het niet tijdig aanleveren of niet volledig aanleveren van de rapportage dient de opdrachtnemer 5 extra schoonmaakuren beschikbaar te stellen. Het ontbrekende kwartaalrapport dient uiterlijk in de eerste week van de volgende maand aangeleverd te zijn.

KPI 3	VSR
Omschrijving	Kwaliteit voldoet conform VSR-KMS systeem
Bron	Resultaten VSR-rapportages
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	De Opdrachtgever laat de technische kwaliteit meten door middel van VSR-KMS metingen. Deze metingen worden 2x per jaar uitgevoerd. De Opdrachtgever is vrij om de metingen flexibel in te zetten wat wil zeggen dat er per locatie meer of minder dan 2 metingen per jaar worden uitgevoerd. Het resultaat van elke VSR-meting dient voldoende te zijn in alle ruimtecategorieën.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	Vanaf 5 werkdagen na ontvangst van de rapportage vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën. Indien het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën wéér onvoldoende is bevonden, is de opdrachtgever gerechtigd 10% in mindering te brengen op de maandfactuur van de desbetreffende locatie. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Vanaf 5 werkdagen na ontvangst van de rapportage vindt er een tweede hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.

	Indien het resultaat van de tweede hercontrole wéér onvoldoende is bevonden in een of meerdere ruimtecategorieën is opdrachtgever gerechtigd 15% in mindering te brengen op de volgende maandfactuur en blijft de boeteclausule onverminderd van kracht totdat de hercontrole met een voldoende is beoordeeld. Indien er binnen een periode van een voortschrijdend contractjaar, meer dan 25% van de gehouden reguliere- én hercontroles onvoldoende is bevonden, is opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het contract geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
--	--

KPI 4	Periodieke planning
Omschrijving	Borging van periodieke werkzaamheden
Bron	Rapportage VSR-controles
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	De periodieke planning dient bij aanvang van elke VSR-controle aan de inspecteur te worden overhandigd. De periodieke planning is op jaarbasis verdeeld in weeknummers.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm.	Bij onvolledigheid of ontbreken van de planning zal de opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen 5 werkdagen na de constatering van de VSR-inspecteur, de planning volledig/aanwezig is. De VSR-meting zal toch gewoon plaatsvinden. Indien bij de volgende controle of bij de eventuele hercontrole wederom wordt geconstateerd dat er niet aan de norm is voldaan, zal de opdrachtnemer 5 gratis schoonmaakuren ter beschikking stellen per locatie waar de periodieke planning ontbreekt. De procedure blijft onverminderd van kracht tot dat aan de norm is voldaan.

KPI 5	Processen en afspraken
Omschrijving	Controleren van processen en afspraken
Bron	Rapportage Audit
Controle KPI	Tenminste 1 x per jaar.
Norm	De opdrachtgever laat de naleving van de contractafspraken controleren middels een contractaudit. De afspraken uit het contract worden getoetst aan de hand van een checklist. De checklist wordt vooraf gedeeld met de opdrachtnemer. Door middel van de audit wordt er vastgesteld of de opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet. De audit wordt verdeeld in centrale en decentrale aspecten. De decentrale aspecten worden per gebouw gecontroleerd, de centrale aspecten hebben betrekking op eisen die gesteld zijn op contractniveau. De aspecten worden in mate van belangrijkheid verdeeld over 3 categorieën. Per categorie wordt aangegeven hoeveel fouten er maximaal gemaakt mogen worden. Categorie A: Maximaal 0 aspecten fout Categorie B: Maximaal 3 aspecten fout Categorie C: Maximaal 5 aspecten fout
Consequentie bij het voldoen aan de norm.	Bij een afgekeurde audit dienen dient de opdrachtnemer de fouten binnen 4 weken te herstellen. De opdrachtgever is gerechtigd om na een afgekeurde audit een heraudit te laten uitvoeren op kosten van de opdrachtnemer.

KPI 6	Processen en afspraken
Meetinstrument	DKS
Bron	Overzicht van borging in de managementrapportage en de DKS-rapportages.
Controle KPI	Per kwartaal
Norm	Een maandelijkse DKS-controle per taak.
Consequentie bij het niet voldoen aan de norm	Bij het ontbreken van iedere DKS-rapportage dient de opdrachtnemer 2 extra schoonmaakuren per ontbrekende rapportage ter beschikking te stellen. De ontbrekende rapportage dient uiterlijk in de eerste week van de volgende maand aangeleverd te zijn.

KPI 7	Kwaliteitsbeleving
Meetinstrument	Kwaliteitsbelevingsonderzoek
Bron	De kwaliteitsbeleving wordt gemeten door de uitvoering van een kwaliteitsbelevingsonderzoek. Het resultaat van dit onderzoek geeft aan hoe hoog de kwaliteitsbeleving van de eindgebruikers van de Opdrachtgever is.
Frequentie meten KPI	1 x per jaar
Norm	Het eerste jaar wordt een nulmeting gedaan. In het 2e jaar dient het gemiddelde resultaat minimaal een 6,80 te zijn. Jaarlijks dient het cijfer te verbeteren met tenminste 0,10 punt ten opzichte van het voorgaande jaar.
Consequentie bij het niet halen	Indien na het onderzoek blijkt dat de norm niet is gehaald dient de opdrachtnemer een actieplan op te stellen waarin uitgewerkt is op welke wijze de beleving verbeterd gaat worden zodat de norm wel gehaald gaat worden.

KPI 8	Reactietijden
Meetinstrument	Rapportage en evaluaties
Bron	De reactietijden op calamiteiten en klachten worden constant inzichtelijk gemaakt en bijgehouden in rapportages en via evaluaties. Hierbij wordt geregistreerd wanneer een calamiteit of klacht is ontvangen en op welk moment deze is afgehandeld of van een reactie is voorzien. Voor calamiteiten geldt dat een calamiteit als afgehandeld wordt beschouwd wanneer deze is bevestigd en er een afspraak voor herstelwerkzaamheden is gemaakt. Voor klachten geldt dat binnen de gestelde reactietijd een reactie wordt gegeven, inclusief een inschatting van de tijd die nodig is om de klacht op te pakken.
Frequentie meten KPI	Continu, op contractniveau
Norm	95% van de ontvangen calamiteiten op alle locaties van de Opdrachtgever is binnen 24 uur afgehandeld. 90% van de ontvangen klachten op alle locaties van de Opdrachtgever is binnen 24 uur voorzien van een reactie.
Consequentie bij het niet halen	Indien de norm voor reactietijden op calamiteiten en/of klachten niet wordt gehaald, stelt de Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een verbeterplan op. Wanneer de norm in twee opeenvolgende meetperiodes niet wordt gehaald, ontvangt de Opdrachtgever een servicecredit van 1% van de maandelijkse

	opdrachtsom, met een maximum van € 2500,-. Deze servicecredit wordt ingezet voor aanvullende schoonmaak gerelateerde werkzaamheden of kwaliteitsverbeterende maatregelen.
--	---

De kosten voor het uitvoeren van de VSR-controles, kwaliteitsbelevingsonderzoek en de audits zijn voor rekening van de opdrachtgever. De kosten voor het uitvoeren van hercontroles (VSR + audit) die een gevolg zijn van een afkeuring zijn voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten die voor rekening komen van de opdrachtnemer worden door het adviesbureau rechtstreeks gefactureerd aan de opdrachtnemer.