

Bijlage J Kritische Prestatie Indicatoren EA Schoonmaak

Prestatiesturing

1. Voor alle KPI's geldt een vaste PDCA-cyclus.
2. Wordt een KPI niet gehaald, dan levert opdrachtnemer binnen 10 werkdagen een Plan van Aanpak (PvA).
3. Bij blijvend onvoldoende resultaat volgt de bijbehorende sanctie (boete en/of andere contractmaatregelen).
4. Opdrachtnemer levert een dashboard met KPI-resultaten, dit wordt besproken in het kwartaaloverleg.

KPI 1 - Technische kwaliteit

1. Per inspectie:
 - Elk kwartaal VSR-KMS-controle per cluster door een onafhankelijke partij.
 - Eindcijfer per cluster:
 1. laag-/middelhoog risico: gemiddelde score;
 2. hoog risico: laagste score binnen het cluster.
 - Norm: cluster voldoende bij $\geq 7,0$.
 - Cluster onvoldoende ($< 7,0$) :
 1. herkeuring hele cluster (kosten opdrachtnemer),
 2. binnen 10 dagen PvA aan opdrachtgever.
 - Bij herkeuring opnieuw onvoldoende hetzelfde cluster →
 1. boete volgens handboek, te verrekenen met eerstvolgende factuur.
2. Per kwartaal:
 - Norm clusters met risiconiveau hoog: gemiddelde score ≥ 6.5
 - Norm clusters met risiconiveau midden: gemiddelde score ≥ 6.5
 - Norm clusters met risiconiveau laag: gemiddelde score ≥ 6.5
 - Als op één van de risiconiveaus de norm niet is behaald, dan is er sprake van het niet behalen van KPI 1.

KPI 2 - Werkproces

1. Elk kwartaal per cluster een procesaudit conform handboek.
2. Audit beoordeelt o.a.: werkkast, werkwagen, materialen/middelen, actueel programma, protocollen (handhygiëne, persoonlijke hygiëne/kleding, brand, isolatie, reinigen, desinfectie), handhygiëne, PBM, werkvolgorde schoon→vuil.
3. Per cluster:
 - Norm: $\geq 90\%$ van de beoordeelde aspecten voldoende.
4. Per kwartaal:
 - Gemiddelde score over alle audits
 - Norm: $\geq 90\%$
 - Bij score $< 90\%$: binnen 10 dagen PvA, eventuele heraudit op kosten opdrachtnemer.
 - KPI 2 is niet behaald als de norm niet is behaald.
5. Bij twee opeenvolgende kwartalen $< 90\%$:
 - boete € 500,- per kwartaal, te verrekenen met eerstvolgende factuur.
6. Bij ernstige afwijkingen in hoog-risicoprocessen kan opdrachtgever direct aanvullende maatregelen nemen.

KPI 3 - Beleving

1. Elk kwartaal kwartaalgesprekken met afdelingen op basis van vaste vragenlijst.
2. Norm: tevredenheidspercentage $\geq 90\%$ (eerste contractjaar 80%) .
3. Bij kwartaalresultaat $< 90\%$: binnen 10 dagen PvA gericht op verbetering.
4. Bij het daaropvolgende kwartaal opnieuw $< 90\%$:
 - boete € 500,- per kwartaal, te verrekenen met eerstvolgende factuur.

KPI 4 - Contractaudit

1. Jaarlijks contractaudit op naleving gunningcriteria en contractafspraken.
2. Eerste jaar eens per kwartaal. Indien geaccepteerd dan gaan we naar jaarlijks.
3. Norm: score $\geq 7,0$.
4. Bij score $< 7,0$: binnen 20 dagen PvA, heraudit na een kwartaal op kosten opdrachtnemer.
5. Bij heraudit $< 7,0$:
 - boete 0,5% het afgelopen kwartaalomzet - per auditjaar, te verrekenen met eerstvolgende factuur;
 - opdrachtgever kan bij blijvende tekortkomingen aanvullende contractuele maatregelen treffen.