

KPI 1: Kwaliteit reiniging gordijnen	
Definitie	De leverancier reinigt alle gordijnen volgens het overeengekomen gecertificeerde wasserijproces. De reiniging vindt plaats conform de afgesproken kwaliteits-, hygiëne- en milieueisen.
Norm	100% van de gordijnen wordt volgens het overeengekomen wasproces behandeld. Minimaal 99% van de gereinigde gordijnen wordt bij eerste oplevering schoon en zonder zichtbare vervuiling opgeleverd. Maximaal 1% van de gordijnen heeft herreiniging.
Meetmethodiek	De leverancier registreert per reinigingsronde de behandelde gordijnen en eventuele afwijkingen, herreinigingen of kwaliteitsproblemen. Percentage bij eerste oplevering correct gereinigde gordijnen = $\frac{\text{aantal bij eerste oplevering zonder afwijking opgeleverde gordijnen}}{\text{totaal aantal gereinigde gordijnen}} \times 100\%$
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	Alle gordijnen per uitgevoerde reinigingsronde.
Verantwoordelijke	Leverancier
Rapportagefrequentie en vorm	Afwijkingen worden direct geregistreerd en aan de Opdrachtgever gemeld. Een samenvatting van het aantal behandelde gordijnen, afwijkingen en herreinigingen wordt per kwartaal opgenomen in de managementrapportage.
Evaluatie	2x per jaar in het tactisch overleg
Consequentie niet behalen KPI	Verbeterplan

KPI 2: Juiste en tijdige facturatie	
Definitie	De leverancier dient de facturen binnen de overeengekomen facturatietermijn in. Iedere factuur is bij eerste indiening volledig, juist en controleerbaar, conform de overeengekomen tarieven en contractafspraken. De factuur sluit aan op de daadwerkelijk uitgevoerde dienstverlening en de onderliggende registraties.
Norm	100% van de facturen wordt binnen de overeengekomen facturatietermijn ingediend en is bij eerste indiening volledig, juist en controleerbaar, conform de overeengekomen tarieven en contractafspraken.
Meetmethodiek	Controle van de ontvangen facturen door Opdrachtgever op juistheid van tarieven, aantallen, uitgevoerde dienstverlening, referenties en aansluiting op de onderliggende registratie. Aantal bij eerste indiening tijdig, volledig en juist ingediende facturen / totaal aantal ontvangen facturen $\times 100\%$.
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	Bij iedere ontvangen factuur
Verantwoordelijke	Opdrachtgever
Rapportagefrequentie en vorm	Afwijkingen worden door Opdrachtgever gemeld aan leverancier. De leverancier corrigeert foutieve facturen direct. Een

	samenvatting van het aantal foutieve facturen en correcties wordt per kwartaal opgenomen in de managementrapportage.
Evaluatie	2x per jaar in het tactisch overleg
Consequentie niet behalen KPI	Verbeterplan

KPI 3: Tijdigheid uitvoering reinigingsplanning

Definitie	De leverancier voert de geplande reinigingswerkzaamheden uit in de week zoals opgenomen in de door Opdrachtgever goedgekeurde jaarplanning.
Norm	Minimaal 98% van de geplande werkzaamheden wordt uitgevoerd binnen de geplande week. Niet-uitvoering als gevolg van het primaire proces, tijdelijke ontoegankelijkheid van ruimten of andere aantoonbaar aan Opdrachtgever toe te rekenen omstandigheden wordt buiten de KPI-berekening gehouden, mits correct geregistreerd.
Meetmethodiek	Aantal binnen de geplande week uitgevoerde reinigingsmomenten / totaal aantal geplande reinigingsmomenten waarop de KPI van toepassing is $\times 100\%$.
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	Bij ieder gepland reinigingsmoment.
Verantwoordelijke	Leverancier
Rapportagefrequentie en vorm	Afwijkingen op de planning worden direct geregistreerd en gemeld aan Opdrachtgever. Per kwartaal wordt in de managementrapportage gerapporteerd over het percentage binnen de geplande week uitgevoerde reinigingsmomenten en de oorzaken van eventuele afwijkingen.
Evaluatie	2x per jaar in het tactisch overleg.
Consequentie niet behalen KPI	Verbeterplan.

Toelichting reinigingsmoment: een voor één afdeling in een specifieke kalenderweek geplande reinigingswerkzaamheid.

KPI 4: Klachtenregistratie en -afhandeling

Definitie	De leverancier zorgt voor een zorgvuldige, volledige en tijdige registratie en afhandeling van klachten over de geleverde dienstverlening. Klachten worden overeenkomstig het Programma van Eisen geregistreerd, beoordeeld, opgevolgd en afgehandeld. Terugkerende klachten worden proactief geanalyseerd en voorzien van een verbetervoorstel inclusief plan van aanpak. Eventuele structurele verbetermaatregelen worden afgestemd met Opdrachtgever.
Norm	100% van de ontvangen klachten wordt binnen één (1) werkdag na ontvangst in behandeling genomen en per e-mail bevestigd.

	100% van de ontvangen klachten wordt uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst afgehandeld. Indien afhandeling binnen vijf (5) werkdagen volgens Opdrachtnemer niet mogelijk is, dient dit direct te worden afgestemd met Opdrachtgever. Opdrachtnemer draagt hierbij oplossing of vervolgactie aan. Alle klachten worden volledig geregistreerd overeenkomstig de eisen uit het Programma van Eisen. Terugkerende klachten worden geanalyseerd en voorzien van een verbetervoorstel inclusief plan van aanpak.
Meetmethodiek	De leverancier houdt een klachtenregister bij met ten minste: • datum van melding; • locatie; • aard van de klacht; • getroffen maatregel(en); • status van afhandeling; • datum van afronding. Het percentage tijdig in behandeling genomen klachten wordt berekend als: aantal klachten dat binnen één (1) werkdag na ontvangst in behandeling is genomen en bevestigd / totaal aantal ontvangen klachten × 100%. Het percentage tijdig afgehandelde klachten wordt berekend als: aantal klachten dat uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na ontvangst is afgehandeld / totaal aantal klachten waarvan de afhandelingstermijn in de meetperiode is verstreken × 100%. Daarnaast wordt gecontroleerd of terugkerende klachten zijn geanalyseerd en zijn voorzien van een verbetervoorstel inclusief plan van aanpak.
Score	(Het resultaat van de meting wordt vergeleken met de norm)
Meetfrequentie	Doorlopend, bij iedere ontvangen klacht.
Verantwoordelijke	Leverancier
Rapportagefrequentie en vorm	Klachten worden direct geregistreerd. De leverancier rapporteert per kwartaal in de managementrapportage over: • alle ontvangen klachten; • aard en oorzaak van de klachten; • locatie; • status en tijdigheid van de afhandeling; • openstaande klachten; • getroffen maatregelen; • terugkerende klachten; • verbetervoorstellen en plannen van aanpak; • eventuele structurele verbetermaatregelen.

Evaluatie	2x per jaar in het tactisch overleg.
Consequentie niet behalen KPI	Verbeterplan.