



Zaanstreek-Waterland



BIJLAGE S – KPI's prestatie sturing schoonmaakdienstverlening, glasbewassing, sanitaire voorzieningen en specialistische reiniging op afroep

1. Doel en uitgangspunten

Deze bijlage bevat de Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) voor de opdracht schoonmaakdienstverlening, glasbewassing en sanitaire voorzieningen op basis waarvan de prestaties van Opdrachtnemer gedurende de looptijd van de overeenkomst worden gemonitord en beoordeeld.

De KPI's:

- zijn objectief, meetbaar en controleerbaar;
- sluiten aan op het Programma van Eisen;
- vormen de basis voor prestatie sturing en eventuele sancties.

De metingen vinden plaats door Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen derde.

2. KPI's voor de opdracht schoonmaakdienstverlening, glasbewassing en sanitaire voorzieningen en Specialistische reiniging op afroep

KPI 1 – Technische kwaliteit (VSR)

- Norm: conform de in het PvE vastgelegde VSR-KMS-normen en AQL-grenzen.
- Meetmethode: VSR-KMS
- Frequentie: conform het in het PvE opgenomen meetregime
- Afwijking:
 - 1x onder norm = tekortkoming
 - 2x binnen 12 maanden = structurele afwijking

KPI 2 – Hersteltijd tekortkomingen schoonmaakdienstverlening en glasbewassing

- Norm: herstel binnen 2 werkdagen
- Meetmethode: logboek + meldingenregistratie
- Frequentie: continu
- Afwijking:
 - overschrijding = tekortkoming
 - $\geq 3x$ per jaar = structurele afwijking

KPI 3 – Hersteltijd tekortkomingen sanitaire voorzieningen

- Norm:
 - sanitaire voorzieningen functioneren deugdelijk;
 - verbruiksartikelen zijn beschikbaar;
 - gemelde defecten aan dispensers worden binnen 24 uur hersteld of de dispenser wordt vervangen.
- Meetmethode: logboek, meldingenregistratie en controle door opdrachtgever
- Frequentie: continu
- Afwijking:
 - Niet voldoen = tekortkoming
 - herhaling binnen 12 maanden = structurele afwijking

KPI 4 – Continuïteit

- Norm: de overeengekomen schoonmaakwerkzaamheden worden uitgevoerd conform het werkprogramma en de planning; ongeoorloofde uitval van geplande werkzaamheden komt niet voor.
- Meetmethode: werkroosters, logboek, urenregistratie en controle door opdrachtgever
- Frequentie: continu, met kwartaalrapportage

- Afwijking: niet-uitgevoerde geplande werkzaamheden zonder voorafgaande afstemming of geldige reden = tekortkoming
- herhaling niet-uitgevoerde geplande werkzaamheden binnen 12 maanden = structurele afwijk

KPI 5 – Klachtafhandeling

- Norm:
 - reactie binnen 24 uur
 - oplossing binnen 2 werkdagen
- Meetmethode: klachtenregistratie
- Frequentie: continu
- Afwijking:
 - niet halen = tekortkoming
 - $\geq 3x$ per jaar = structurele afwijking

KPI 6 – Rapportage en logboek

- Norm:
- volledig, actueel en tijdig beschikbaar
- Meetmethode: controle opdrachtgever
- Frequentie: per kwartaal
- Afwijking:
 - onvolledig = tekortkoming
 - herhaling = structurele afwijking

KPI 7 – Klanttevredenheid

- Norm: $\geq 7,0$
- Meetmethode: jaarlijkse meting
- Frequentie: 1x per jaar
- Afwijking:
 - $< 7,0$ = tekortkoming
 - 2 jaar op rij = structurele afwijking

KPI 8 – Specialistische reiniging op afroep

- Norm: start uiterlijk binnen 2 weken na schriftelijke opdrachtverstrekking, tenzij schriftelijk anders overeengekomen
 - Meetmethode: controle op opdrachtverstrekking, planning, werkbon/oplevering en factuur
 - Frequentie: per opdracht
 - Afwijking:
 - niet tijdig starten = tekortkoming voor zover dit aan Opdrachtnemer is toe te rekenen
 - onvoldoende veilige, volledige of zorgvuldige uitvoering = tekortkoming, voor zover dit aan Opdrachtnemer is toe te rekenen
 - onvoldoende gespecificeerde factuur of ontbrekende bewijsstukken voor netto aantoonbare kosten = tekortkoming, voor zover dit aan Opdrachtnemer is toe te rekenen
- 2 toerekenbare tekortkomingen binnen 12 maanden = structurele afwijking

Deze KPI geldt uitsluitend voor specialistische reiniging op afroep voor GGDZW. Een afwijking telt niet mee als tekortkoming indien deze aantoonbaar het gevolg is van omstandigheden buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer, zoals het ontbreken van toegang tot de woning, gewijzigde instructies van GGDZW of een onveilige situatie die eerst door of namens Opdrachtgever moet worden opgelost.

3. Classificatie afwijkingen

- **Tekortkoming:** niet voldoen aan een KPI-norm
- **Structurele afwijking:** herhaald niet voldoen binnen 12 maanden

- **Ernstige afwijking:** directe impact op hygiëne, veiligheid of continuïteit
-

4. Sancties en escalatie

Stap 1 – Herstel

Hersteltermijn passend bij aard afwijking

Stap 2 – Structurele afwijking

Schriftelijke ingebrekestelling + hersteltermijn

Stap 3 – Maatregelen

- Opschorting betaling (evenredig)
- Malus: max. 5% van kwartaalfactuur
- Herstel door derden op kosten opdrachtnemer

Stap 4 – Ontbinding

Bij herhaald of ernstig tekortschieten
