

Bijlage 9. KPI scoringsmodel - Stichting Attendiz

Looptijd contract: 1 januari 2022 - 31 december 2026. Optiejaren: 3

Opdrachtnemer: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scoringsmogelijkheden	Jaar				Opmerking Attendiz	Opmerking SMB	
							Score O1	Score O2	Score O3	Score O4			
P1	Inzet vaste medewerkers	SMB	Ja	90% van de ingezette medewerkers heeft een vast contract	Meer dan afgesproken aantal	10,0							
					Afgesproken aantal	5,0							
					Minder dan afgesproken aantal	0,0							
P2	Opleidingseisen nieuw ingezet personeel	SMB	Ja, af te tekenen lijst door medewerkers	Iedere medewerker is binnen 3 weken geïnstrueerd m.b.t. huidige programma van eisen	Iedere medewerker geïnstrueerd	3,0							
					Niet iedere medewerker tijdig geïnstrueerd	0,0							
P3	Opleidingseisen personeel	SMB	Ja, af te tekenen lijst door medewerkers	Iedere medewerker beschikt binnen 6 maanden na indiensttreding over een RAS-diploma of gelijkwaardig	Iedere medewerker gediplomeerd	5,0							
					Niet iedere medewerker tijdig gediplomeerd	0,0							
P4	Opleidingseisen Leidinggevende	SMB	Ja	De indirect leidinggevende is in het bezit van diploma "Basismodule algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevenden Schoonmaakonderhoud" of vergelijkbaar, diploma "DKS" of vergelijkbaar.	Medewerker gediplomeerd	3,0							
					Medewerker ongediplomeerd	0,0							
P5	Inzet jeugd, leerlingen en ouders van leerlingen	SMB	Ja	De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) is niet meer dan 10%. De inzet van eigen leerlingen en ouders van leerlingen is niet toegestaan.	Er wordt niet meer dan 10% jeugdigen ingezet en er worden geen eigen leerlingen of ouders van leerlingen ingezet	3,0							
					Er wordt meer dan 10% jeugdigen ingezet en/of er worden eigen leerlingen of ouders van leerlingen ingezet	0,0							
P6	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	SMB	Ja, eenmalig overleggen of bevestiging vanuit HR SMB	Voor iedere medewerker is vóór tewerkstelling, een VOG verstrekt	Voor iedere medewerker verstrekt	3,0							
					Niet voor iedere medewerker verstrekt	0,0							
P7	Flexpool	SMB	Ja	Indien het vaste personeel van het schoonmaakbedrijf verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door het schoonmaakbedrijf ingezet te worden. Deze invalkrachten dienen van te voren bekend te zijn met het gebouw en de daarbij behorende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak binnen het betreffende gebouw.	Opdrachtnemer werkt met vaste invalskrachten welke bekend zijn met het gebouw en de daarbij horende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak	5,0							
					Opdrachtnemer werkt niet met vaste invalskrachten en/of de invalskrachten zijn niet bekend met het gebouw en/of de daarbij horende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak	0,0							
P8	Werkkleding	Attendiz	Nee	Iedere medewerker draagt herkenbare, nette en deugdelijke werkkleding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.	Alle medewerkers dragen werkkleding	3,0							
					Niet alle medewerkers dragen werkkleding	0,0							
P9	Roken	Attendiz	Nee	In en op het terrein van de Opdrachtgever is roken niet toegestaan.	Medewerkers roken niet op het terrein of in het gebouw van opdrachtgever.	3,0							
					Eén of meerdere medewerkers roken wel op het terrein of in het gebouw van opdrachtgever.	0,0							
P10	Inzet medewerkers SROI	SMB	Ja	De medewerkers SROI is conform afspraak contract. Percentage 5%.	Meer dan afgesproken percentage	10,0							
					Afgesproken percentage	5,0							
					Minder dan afgesproken percentage	0,0							
							48	0	0	0	0		

KPI nr.	Onderwerp: Uitvoering	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scoringsmogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4		
U1	Kwaliteitscontroles DKS	SMB	Ja, resultaten overhandigen aan opdrachtgever, inclusief totalisatie van de uitgevoerde DKS metingen	Minimaal éénmaal per maand wordt voor alle (taken) in de locaties een DKS meting door leverancier uitgevoerd, rapportages worden opgestuurd naar opdrachtgever.	Alle DKS metingen uitgevoerd	10,0						
					Max. 50% van de DKS metingen uitgevoerd	6,0						
					Max. 25% van de DKS metingen uitgevoerd	3,0						
					Minder dan 25% van de DKS metingen uitgevoerd	0,0						
U2	Kwaliteitsmeting (VSR methodiek)	Inkada	Ja, rapportage aanleveren	Eenmaal per kwartaal wordt voor de locatie(s) de kwaliteit volgens de VSR-KMS methodiek door Inkada vastgesteld.	De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat geen onvoldoende(s)/afkeur(en).	10,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmetingen bevat maximaal 1 onvoldoende/afkeur op een locatie.	5,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmetingen bevat 2 onvoldoendes/afkeuren op een locatie.	2,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmetingen bevat meer dan 2 onvoldoendes/afkeuren op een locatie.	0,0						
U3	Belevingsmeting	Inkada	Ja, rapportage aanleveren	Tweemaal per jaar wordt een belevingsmeting uitgevoerd door Inkada.	De uitkomst van de belevingsmeting is uitstekend	10,0						
					De uitkomst van de belevingsmeting is goed	7,0						
					De uitkomst van de belevingsmeting is voldoende	5,0						
					De uitkomst van de belevingsmeting is onvoldoende	2,0						
					De uitkomst van de belevingsmeting is slecht	0,0						
U4	Verbeterplannen	SMB / Attendiz	Ja	Bij onvoldoende op een VSR-KMS controle levert SMB binnen één week een verbeterplan	Voor iedere onvoldoende tijdig een plan	6,0						
					Niet voor iedere onvoldoende een plan	0,0						
U5	Contractafspraken	Attendiz	Nee	Alle toezeggingen in de beantwoording van de open vragen worden nagekomen door SMB.	Alle contractafspraken zijn uitgevoerd en nagekomen	15,0						
					Contractafspraken zijn niet uitgevoerd en/of nagekomen	0,0						
U6	Logboek	Inkada (tijdens kwaliteitsmeting) en Attendiz	Nee	In ieder gebouw is een (digitaal) logboek, waarin dagelijks door SMB wordt geschreven, (op- en of aanmerkingen of paraaf "voor gezien").	Het (digitale) logboek is op alle locaties aanwezig en wordt dagelijks gebruikt	2,0						
					Het (digitale) logboek is niet op alle locaties aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt	0,0						
U7	Middelen	Inkada (tijdens kwaliteitsmeting)	Nee	Alle schoonmaak- en schoonmaakonderhoudsmiddelen dienen, conform NVZ-NIFIM systematiek, te zijn geëtiketteerd. De samenstelling van de schoonmaakmiddelen dient gesteld te zijn op de verpakkingen. De schoonmaakmiddelen voldoen aan de geldende wettelijke eisen, mogen niet schadelijk zijn voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast.	Alle middelen zijn geëtiketteerd/hebben een milieukeurmerk, voldoen aan de geldende wettelijke eisen, zijn niet schadelijk voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast.	6,0						
					Niet alle middelen zijn geëtiketteerd/hebben een milieukeurmerk en/of voldoen niet aan de geldende wettelijke eisen en/of zijn schadelijk voor gezondheid, milieu en de materialen waarop ze worden toegepast.	0,0						
U8	Betreding en sluiten van gebouwen en alarm	Attendiz	Nee	Op locaties waar SMB verantwoordelijk is voor het openen of afsluiten en/of het in- of uitstakelen van het alarm, geschiedt dit zonder verwijtbare incidenten. Verwijtbaar houdt in een alarm door fout/verginging van medewerker	Géén indicenten	3,0						
					Maximaal 1 incident	1,0						
					Méér dan 1 incident	0,0						
U9	Opleverstaten dagelijks	Attendiz	Nee	Alle schoonmaakmedewerkers (werkbaar) en alle lokale contactpersonen van Opdrachtgever beschikken over een actuele opleverstaat, overeenkomstig het calculatieblad.	Opleverstaat is conform het calculatieblad, aanwezig op elke werkbaar en in bezit van de CP per locatie	5,0						
					Opleverstaat niet conform het calculatieblad, niet op werkbaar of niet in bezit van CP per locatie	0,0						
U10	Werkplanning periodiek	Attendiz	Nee	Alle periodieke werkzaamheden (vloer / inventaris / sanitair) zijn ingepland en vastgelegd in een jaarplanning. Alle lokale contactpersonen beschikken over deze jaarplanning.	Planningen zijn conform het calculatieblad, aanwezig op elke locatie en in bezit van de CP per locatie	5,0						
					Planningen zijn conform het calculatieblad, niet aanwezig op elke locatie en niet in bezit van de CP per locatie	0,0						
U11	In- en uitruimen	Attendiz	Nee	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de inventaris van de ruimten. Alle ruimten dienen na het inruimen op dezelfde wijze te zijn ingericht als vóór het uitruimen het geval was.	De ruimten zijn bij het uitvoeren van specialistisch vloeronderhoud in- en uitgeruimd en vervolgens op dezelfde wijze weer ingericht	3,0						
					De ruimten zijn bij het uitvoeren van specialistisch vloeronderhoud niet in- en uitgeruimd en/of niet op dezelfde wijze weer ingericht	0,0						
U12	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud (vloer / inventaris / en - of glasbewassing)	SMB en Attendiz	Oplevering samen met opdrachtgever	Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud of glasbewassing voert SMB een controle uit om vervolgens aan de aangewezen vertegenwoordiger van opdrachtgever op te leveren. SMB toont het akkoord op de uitgevoerde werkzaamheden van Attendiz aan middels een door beide partijen getekende werkbou.	Werkzaamheden zijn volgens afspraak opgeleverd	8,0						
					Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd	0,0						
Totaal	Uitvoering					83	0	0	0	0		

KPI nr.	Onderwerp: Communicatie en evaluatie	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scoringsmogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	
C1	Evaluaties en verslaglegging	Attendiz	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis c-&-e-1. SMB initieert, plant en notuleert deze overleggen.	Alle evaluaties zijn uitgevoerd en genotuleerd	6,0					
					Maximaal 2 overleggen gemist of niet genotuleerd	3,0					
					Meer dan 3 overleggen gemist of niet genotuleerd	0,0					
C2	Managementrapportage	Attendiz	Nee	De managementrapportage zoals beschreven in c-&-e-5. wordt tijdig en volledig aangeleverd.	De rapportage is tijdig verstuurd. Alle onderwerpen zijn opgenomen en/of onderbouwd	5,0					
					De rapportage is niet tijdig verstuurd of niet alle onderwerpen zijn opgenomen / onderbouwd	0,0					
C3	Klachten en afhandeling	Attendiz	Nee	- Klachten over de reguliere schoonmaak worden (op werkdagen) binnen 24 uur hersteld; - Bij ernstige verstoringen, waaronder calamiteiten, geldt een reactietijd van 1 uur; - Van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) wordt een maatregel en opvolging binnen 24 uur teruggekoppeld; - Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg worden gemeld worden, inclusief maatregel en opvolging, geregistreerd én opgenomen in de managementrapportage.	Geen gegronde klachten	10,0					
					Minder dan gemiddeld twee gegronde klachten per locatie, tijdig opgelost en teruggekoppeld	6,0					
					Méér dan gemiddeld twee gegronde klachten per locatie óf niet alle klachten tijdig opgelost en teruggekoppeld	3,0					
					Méér dan gemiddeld twee gegronde klachten per locatie én niet alle klachten tijdig opgelost en teruggekoppeld	0,0					
Totaal	Communicatie en evaluatie					21	0	0	0	0	
KPI nr.	Onderwerp: Financieel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scoringsmogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	
F1	Correcte facturering	Inkada	Nee	De facturen zijn tijdig ingediend en correct gefactureerd conform PVE/overeenkomst. Eventuele regiewerkzaamheden worden gefactureerd middels werkbonden met handtekening van opdrachtgever.	Alle facturen zijn tijdig en correct	5,0					
					Eén of meerdere facturen niet tijdig of correct	0,0					
Totaal	Financieel					5	0	0	0	0	
	TOTAAL SCORE					Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	
	TOTAAL SCORE					157	0	0	0	0	

De score dient in het eerste contractjaar per kwartaal minimaal 80% te zijn. In het tweede contractjaar dient de score per kwartaal minimaal 85% te zijn. Vanaf het derde contractjaar dient de score per kwartaal minimaal 90% te zijn. Indien Opdrachtnemer voldoet aan het minimaal te behalen percentage, mag het gedeelte Reservering Variabele Beloning gefactureerd worden aan Opdrachtgever, zie eis K-8.

Score per kwartaal	0%	0%	0%	0%
--------------------	----	----	----	----