

Looptijd contract: <> - <>. Optiejaren: <>
Opdrachtnemer: <>

[illegible]

	Werkplanning periodiek	Klant	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 en in bezit van de CP	5,0						
					Planningen zijn conform het calculatieblad, niet aanwezig en niet in bezit van de CP	0,0						
	Inzet medewerkers MATA			De medewerkers MATA is conform afspraak contract. Percentage 5%	Meer dan afgesproken percentage	10,0						
					Afgesproken percentage	5,0						
					Minder dan afgesproken percentage	0,0						
Totaal	Uitvoering					84	0	0	0	0		
KPI nr.	Onderwerp: Communicatie en evaluatie	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4		
	Evaluaties en verslaglegging	Klant	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis CE 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						
	Managementrapportage	Dr. Schaepman-stichting	Nee	De managementrapportage zoals beschreven in CE <> 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						
	Klachten en afhandeling	Klant	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) word en maatregel en opvolging binnen 24 uur teruggekoppeld; - Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg worden gemeld worden, inclusief maatregel en opvolging, geregistreerd en 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						
	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud (vloer / inventaris / en - of glasbewassing)	SMB en Klant	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	Werkzaamheden zijn volgens afspraak opgeleverd	8,0						
					Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd	0,0						
Totaal	Communicatie en evaluatie					29	0	0	0	0		
KPI nr.	Onderwerp: Financieel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4		
	Correcte facturering	Klant of Inkada	Nee	De facturen zijn tijdig ingediend en correct gefactureerd. Eventuele regiewerkzaamheden worden gefactureerd middels werkbonnen met handtekening van opdrachtgever	Alle facturen zijn tijdig en correct	5,0						
					Eén of meerdere facturen niet tijdig of correct	0,0						
	Inzet uren	SMB	Ja	De inzet van de uren is conform inschrijving van SMB	Alle uren zijn gewerkt en conform contract ingezet	10,0						
					Eén of meerdere gebouwen worden de uren niet conform contract ingezet	0,0						
Totaal	Financieel					15	0	0	0	0		
	TOTAAL SCORE					Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4		
	TOTAAL SCORE					155	0	0	0	0		

OPMERKING:

De score dient in het eerste contractjaar per kwartaal minimaal 80% te zijn. Vanaf het tweede contractjaar dient de score minimaal 85% te zijn.
Vanaf het derde contractjaar dient de score minimaal 90% te zijn.
De daarop volgende contractjaren, inclusief de optiejaren, dient de score minimaal 90% te zijn

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