

Bijlage 8. KPI scoringsmodel - Minkema College

Looptijd contract: 1 augustus 2022 - 31 juli 2026. Optiejaren: 4 x 1 jaar

Opdrachtnemer: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	2022	2023				Opmerking Minkema	Opmerking SMB
							Score Q4	Score Q1	Score Q2	Score Q3			
P1	Inzet vaste medewerkers	SMB (in de management-rapportage)	Ja	90% van de ingezette medewerkers heeft een contract voor onbepaalde tijd.	Meer dan afgesproken aantal	10,0							
					Afgesproken aantal	5,0							
					Minder dan afgesproken aantal	0,0							
P2	Opleidingseisen nieuw ingezet personeel	SMB (in de management-rapportage)	Ja, af te tekenen lijst door medewerkers	Iedere medewerker heeft bij aanvang van de werkzaamheden bij Opdrachtgever een schoonmaak-instructie gekregen. De schoonmaakinstructie is onder andere gericht op dit programma van eisen en het werkprogramma. In deze instructie dient ook aandacht besteed te worden aan het terugdringen van milieubelastende schoonmaakactiviteiten.	Iedere medewerker geïnstrueerd	3,0							
					Niet iedere medewerker tijdig geïnstrueerd	0,0							
P3	Opleidingseisen personeel	SMB (in de management-rapportage)	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 (in de management-rapportage)	Ja	De objectleider is in het bezit van diploma "Basismodule algemene schoonmaak", "Midden Kader Leidinggevenden Schoonmaakonderhoud" of vergelijkbaar, en SVS-diploma "DKS" of vergelijkbaar.	Medewerker gediplomeerd	3,0							
					Medewerker ongediplomeerd	0,0							
P5	Inzet jeugd, leerlingen en ouders van leerlingen	SMB (in de management-rapportage)	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	BHV	SMB (in de management-rapportage)	Ja	Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor een BHV'er (per locatie) met een rechtsgeldig diploma, inclusief jaarlijkse herhalingscursussen.	Per locatie is minimaal één medewerker BHV getraind	5,0							
					Bij één of meerdere locaties zijn geen medewerkers BHV getraind	0,0							
P7	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)	SMB (in de management-rapportage)	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							
P8	Flexpool	SMB (in de management-rapportage)	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 invalkrachten 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							
P9	Werkkleding	Minkema College	Nee	Iedere medewerker draagt herkenbare, nette en deugdelijke werkkleding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.	Alle medewerkers dragen werkkleding met logo	3,0							
					Niet alle medewerkers dragen werkkleding en/of het logo ontbreekt	0,0							
P10	Roken	Minkema College	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							
P11	Inzet medewerkers SROI	SMB (in de management-rapportage)	Ja	De medewerkers SROI is conform afspraak contract. Percentage 5% conform PVE.	Meer dan afgesproken percentage	5,0							
					Afgesproken percentage	3,0							
					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	Scorings- mogelijkheden	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Opmerking Minkema	Opmerking SMB
U1	Kwaliteitscontroles DKS	SMB (in de management-rapportage)	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 locaties de kwaliteit volgens de VSR-KMS methodiek door Inkada vastgesteld.	De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat geen onvoldoende(s)/afkeur(en).	5,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat maximaal 1 onvoldoende/afkeur op een ruimtecategorie.	2,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat meer dan 1 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.	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 en/of slecht	0,0						
U4	Verbeterplannen	SMB / Minkema College	Ja	Bij onvoldoende op een externe kwaliteitscontrole levert SMB binnen één week een verbeterplan aan.	Voor iedere onvoldoende tijd een plan	6,0						
					Niet voor iedere onvoldoende een plan	0,0						
U5	Contractafspraken	SMB / Minkema College	Nee	Alle toezeggingen in de beantwoording van de open vragen worden nagekomen door SMB. Deze KPI wordt na definitieve gunning uitgewerkt.	Alle contractafspraken zijn uitgevoerd en nagekomen	15,0						
					Contractafspraken zijn niet uitgevoerd en/of nagekomen	0,0						
U6	Logboek	Inkada (tijdens kwaliteitsmeting) en Minkema College	Nee	Op beide locaties 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	Betreding en sluiten van gebouwen en alarm	Minkema College	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/vergissing van medewerker.	Geen indicenten	3,0						
					Maximaal 1 incident	1,0						
					Méer dan 1 incident	0,0						
U8	Werkroosters	Inkada (tijdens kwaliteitsmeting)	Nee	Alle schoonmaakmedewerkers (op de werkkar) en alle contactpersonen van Opdrachtgever beschikken over een (digitaal) actueel werkprogramma, overeenkomstig het calculatieblad.	Werkprogramma's zijn conform het calculatieblad, aanwezig op elke werkkar en in bezit van de CP van Opdrachtgever	3,0						
					Werkprogramma's niet conform het calculatieblad, niet op werkkar of niet in bezit van CP van Opdrachtgever	0,0						
U10	In- en uitruimen	Minkema College	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						
U11	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud (vloer / inventaris)	SMB (in de management-rapportage) en Minkema College	Oplevering samen met Opdrachtgever	Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud voert SMB een controle uit om vervolgens aan de aangewezen vertegenwoordiger van opdrachtgever op te leveren.	Werkzaamheden zijn volgens afspraak opgeleverd	5,0						
					Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd	0,0						
Totaal	Uitvoering					62	0	0	0	0		

KPI nr.	Onderwerp: Communicatie en evaluatie	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Opmerking Minkema	Opmerking SMB
C1	Evaluaties en verslaglegging	Minkema College	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis c-&-e-1. SMB initieert, plant en notuleert deze overleggen. De actiepunten worden daarnaast uitgevoerd door SMB.	Alle evaluaties zijn uitgevoerd en genotuleerd. Daarnaast zijn de actiepunten uitgevoerd door SMB.	5,0						
					Maximaal 2 overleggen gemist of niet genotuleerd of actiepunten niet uitgevoerd.	0,0						
C2	Managementrapportage	Minkema College	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	Minkema College	Nee	- Er wordt onderscheid gemaakt tussen meldingen en klachten - Klachten over het reguliere schoonmaakproces worden op werkdagen binnen 24 uur hersteld; - Bij ernstige verstoringen, waaronder calamiteiten, geldt een reactietijd van 1 uur; - Van alle ontvangen klachten worden op werkdagen binnen 24 uur zowel een maatregel als een opvolging teruggekoppeld; - Alle klachten die per email, per telefoon of in een formeel overleg worden gemeld, dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd, inclusief maatregel en opvolging.	Geen klachten	10,0						
					Maximaal 1 klacht per locatie, tijdig opgelost en teruggekoppeld.	6,0						
					Méér dan 1 klacht voor beide locaties, en/of niet alle klachten tijdig opgelost en teruggekoppeld.	0,0						
Totaal	Communicatie en evaluatie					20	0	0	0	0		
KPI nr.	Onderwerp: Financieel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Opmerking Minkema	Opmerking SMB
F1	Correcte facturering	Minkema College	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						
F2	Inzet uren	SMB (in de management-rapportage)	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					145	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 niet voldoet aan het minimaal te behalen percentage, dient Opdrachtnemer een credit van 5% van het reguliere schoonmaakonderhoud te versturen naar Opdrachtgever over de periode waarin het percentage niet is behaald, zie eis K-9.

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