

Bijlage 8. KPI scoringsmodel - Alfrink College

Looptijd contract: 1 juli 2023 - 30 juni 2026. Optiejaren: vijf maal één jaar

Opdrachtnemer / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings- mogelijkheden	2023		2024		Opmerking Klant	Opmerking SMB
							Score Q3	Score Q4	Score Q1	Score Q2		
P1	Inzet vaste medewerkers	SMB (zie eis c-&-e-5 in het PvE)	Ja	Minimaal 70% van de medewerkers werken 6 maanden of langer op de locatie(s). Voor de eerste twee kwartalen van de overeenkomst is deze KPI niet van toepassing en wordt de score 'Afgesproken aantal of meer ingevuld'	Afgesproken aantal of meer	10,0						
					Minder dan afgesproken aantal	0,0						
P2	Instructie nieuw ingezet personeel	SMB (zie eis c-&-e-5 in het PvE)	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 het programma van eisen en het werkprogramma.	Iedere medewerker geïnstrueerd	3,0						
					Niet iedere medewerker tijdig geïnstrueerd	0,0						
P3	Opleidingseisen personeel	SMB (zie eis c-&-e-5 in het PvE)	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	Werkkleding	Alfrink College	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						
P5	Inzet vrijgestelde voorman/voorzvrouw	Inkada vraagt na gunning aantal uur op bij SMB, controle door Alfrink College	Ja, urenlijst overhandigen aan opdrachtgever	• <> ; x uur per dag	Inzet volgens norm	10,0						
					Inzet tussen de 80% en 99,9% van de norm	6,0						
					Inzet tussen de 60 en 79,9% van de norm	3,0						
					Inzet minder dan 60% van de norm	0,0						
P6	Opleidingseisen voorman/voorzvrouw	SMB (zie eis c-&-e-5 in het PvE)	Ja	De voorman/voorzvrouw is in het bezit van diploma "Basismodule algemene schoonmaak", "Introductietraining Leidinggevenden" of vergelijkbaar en "Basisopleiding Direct Leidinggevenden, niveau 1" of vergelijkbaar van SVS.	Medewerker gediplomeerd	3,0						
					Medewerker ongediplomeerd	0,0						
Totaal	Personeel					34	0	0	0	0		

KPI nr.	Onderwerp: Uitvoering	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings- mogelijkheden	Score Q3	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Opmerking Klant	Opmerking SMB
U1	Kwaliteitscontroles DKS	SMB (zie eis c-&-e-5 in het PvE)	Ja, resultaten overhandigen aan opdrachtgever, inclusief totalisatie van de uitgevoerde DKS metingen	Minimaal éénmaal per maand wordt voor alle (taken) 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	Verbeterplannen	SMB / Alfrink Colleget	Ja	Bij onvoldoende op een externe kwaliteitscontrole levert SMB binnen één week een verbeterplan aan.	Voor iedere onvoldoende tijdig een plan	6,0						
					Niet voor iedere onvoldoende een plan	0,0						
U3	Contractafspraken	SMB / Alfrink College	Ja	Alle toezeggingen in de beantwoording van de open vragen worden nagekomen door SMB. Deze KPI wordt na definitieve gunning uitgewerkt.	Alle toezeggingen zijn uitgevoerd en nagekomen	15,0						
					Niet alle, maar wel meer dan 70% van de toezeggingen zijn nagekomen.	8,0						
					Minder dan 70% van de toezeggingen zijn nagekomen.	0,0						
U4	Logboek	Alfrink College	Nee	Het (digitaal) logboek is aanwezig, waarin dagelijks door Opdrachtnemer wordt geschreven, (op- en of aanmerkingen of paraaf "voor gezien").	Het (digitale) logboek is aanwezig en wordt dagelijks gebruikt	2,0						
					Het (digitale) logboek is niet aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt	0,0						
U5	Werkroosters dagelijks	Alfrink College	Nee	Alle schoonmaakmedewerkers (op de werkkar) en alle contactpersonen van Opdrachtgever beschikken over een actueel werkprogramma, overeenkomstig het calculatieblad, en handelen naar het werkprogramma.	Werkprogramma's zijn conform het calculatieblad, aanwezig op elke werkkar en in bezit van de CP en er wordt naar gehandeld.	5,0						
					Werkprogramma's niet conform het calculatieblad, niet op werkkar, niet in bezit van CP en/of er wordt niet naar gehandeld.	0,0						
U6	Werkplanning periodiek	Alfrink College	Nee	Alle periodieke werkzaamheden (inventaris / sanitair) zijn ingepland en vastgelegd in een jaarplanning en SMB voert de werkzaamheden uit conform deze planning. Alle contactpersonen van Opdrachtgever beschikken over de jaarplanning. De planning wordt bij (tactisch / strategisch) overleg afgestemd met Opdrachtgever.	Planning is vastgelegd en de werkzaamheden worden/zijn uitgevoerd conform deze planning. De planning is in bezit van de CP en wordt afgestemd met Opdrachtgever.	5,0						
					Planning is niet vastgelegd, werkzaamheden worden/zijn niet uitgevoerd conform deze planning, planning is niet in bezit van de CP en/of de planning is niet afgestemd met Opdrachtgever.	0,0						
Totaal	Uitvoering					43	0	0	0	0		

KPI nr.	Onderwerp: Communicatie en evaluatie	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Score Q3	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Opmerking Klant	Opmerking SMB
C1	Evaluaties en verslaglegging	Alfrink College	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis c-&-e-1. Opdrachtnemer 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.	6,0						
					Niet alle evaluaties zijn uitgevoerd en genotuleerd en/of niet alle actiepunten zijn uitgevoerd door SMB.	3,0						
C2	Klachten en afhandeling	Alfrink College	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 klachten worden op werkdagen binnen 24 uur zowel een maatregel als een opvolging teruggekoppeld; - Alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg worden gemeld, dienen door Opdrachtnemer te worden geregistreerd, inclusief maatregel en opvolging en dienen opgenomen te worden in de managementrapportage.	Geen gegronde klachten	10,0						
					Eén of twee gegronde klachten, tijdig opgelost en teruggekoppeld	6,0						
					Eén of twee gegronde klachten, maar niet beide klachten tijdig opgelost en teruggekoppeld	3,0						
					Méér dan twee gegronde klachten	0,0						
Totaal	Communicatie en evaluatie					16	0	0	0	0		
KPI nr.	Onderwerp: Financieel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Score Q3	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Opmerking Klant	Opmerking SMB
F1	Correcte facturering	Alfrink 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 (zie eis c-&-e-5 in het PvE)	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		
						Maximale score	Score Q3	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Opmerking Klant	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					108	0	0	0	0		

OPMERKING:

Zie eis k-10 van het programma van eisen voor de werking van het KPI-model

Score per kwartaal 0% 0% 0% 0%