

Bijlage 8. KPI scoringsmodel - CBO Noardwest Fryslân (CBO NWF)

Looptijd contract: 30 mei 2023 - 29 mei 2027. Optiejaren: 4 x 1 jaar
Opdrachtnemer / SMB: <>

							2023					
KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking CBO NWF	Opmerking SMB
P1	Inzet vaste medewerkers	SMB (in de management-rapportage)	Ja	Minimaal 90% van de medewerkers werken 6 maanden of langer op de locatie(s)	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						
						18	0	0	0	0		
KPI nr.	Onderwerp: Uitvoering	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking CBO NWF	Opmerking SMB
U1	Kwaliteitsmeting (VSR methodiek)	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau	Ja, rapportage aanleveren	Een aantal keer per jaar wordt voor de locaties de kwaliteit volgens de VSR-KMS methodiek door een onafhankelijk inkoopadvies-bureau vastgesteld.	De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat geen onvoldoende(s)/afkeur(en).	5,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmetingen bevat maximaal 1 onvoldoende/afkeur op een locatie.	3,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmetingen bevat 2 onvoldoendes/afkeuren op een locatie.	1,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmetingen bevat meer dan 2 onvoldoendes/afkeuren op een locatie.	0,0						
U2	Belevingsmeting	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau	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	4,0						
					De uitkomst van de belevingsmeting is onvoldoende/slecht	0,0						
U3	Verbeterplannen	SMB / CBO NWF	Ja	Bij onvoldoende op een externe kwaliteitscontrole levert SMB binnen één week een verbeterplan aan.	Voor iedere onvoldoende tijdig een plan	3,0						
					Niet voor iedere onvoldoende een plan	0,0						
U4	Contractafspraken	SMB / CBO NWF	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						
U5	Logboek	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau (tijdens kwaliteitsmeting) en CBO NWF	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						
U6	Werkroosters dagelijks	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau (tijdens kwaliteitsmeting)	Nee	Alle schoonmaakmedewerkers en alle contactpersonen van Opdrachtgever beschikken over een actueel werkprogramma, overeenkomstig het calculatieblad, en handelen naar het werkprogramma. De werkroosters zijn aanwezig op de werkkar en in de lokalen.	Werkprogramma's zijn conform het calculatieblad, aanwezig op de werkkar en in de lokalen en in bezit van de CP per locatie en er wordt naar gehandeld.	5,0						
					Werkprogramma's zijn niet conform het calculatieblad, niet op werkkar en/of niet in de lokalen aanwezig, niet in bezit van CP per locatie en/of er wordt niet naar gehandeld.	0,0						
U7	Werkplanning periodiek	CBO NWF	Nee	Alle periodieke werkzaamheden (glas / 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 per locatie 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 per locatie en/of de planning is niet afgestemd met Opdrachtgever.	0,0						
U8	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud (inventaris / en - of glasbewassing)	SMB (in de management-rapportage) en CBO NWF	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	Uitvoering					53	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	Opmerking CBO NWF	Opmerking SMB
F1	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					10	0	0	0	0		
	TOTAAL SCORE					Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking CBO NWF	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					81	0	0	0	0		

Zie het Programma van Eisen voor de werking van het KPI-model.

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