

Bijlage 8a. KPI scoringsmodel Stichtse Vrije School (SVS)

Looptijd contract: 1 januari 2024 - 31 december 2027. Optiejaren: 4 x 1 jaar

Opdrachtnemer / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Uitvoering	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings- mogelijkheden	2024					
							Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking SVS	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	5,0						
					Max. 50% van de DKS metingen uitgevoerd	3,0						
					Max. 25% van de DKS metingen uitgevoerd	1,0						
					Minder dan 25% van de DKS metingen uitgevoerd	0,0						
U2	Kwaliteitsmeting (VSR methodiek)	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau	Ja, rapportage aanleveren	Eenmaal per kwartaal wordt voor de locatie(s) de kwaliteit volgens de VSR-KMS methodiek door een onafhankelijk inkoopadviesbureau vastgesteld.	De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat geen onvoldoende(s)/afkeur(en).	3,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat maximaal 1 onvoldoende/afkeur op een ruimtecategorie.	3,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.	1,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat meer dan 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.	0,0						
U3	Belevingsmeting	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau	Ja, rapportage aanleveren	Tweemaal per jaar wordt een belevingsmeting uitgevoerd door een onafhankelijk inkoopadviesbureau.	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						
U4	Verbeterplannen	SMB / SVS	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						
U5	Contractafspraken	SMB / SVS	Nee	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						
					1 van de toezeggingen is niet uitgevoerd / nagekomen	8,0						
					2 of meer van de toezeggingen zijn niet uitgevoerd / nagekomen	0,0						
U6	Logboek	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau (tijdens kwaliteitsmeting) en SVS	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 locatie aanwezig en wordt dagelijks gebruikt	2,0						
					Het (digitale) logboek is niet op locatie aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt	0,0						
U7	Betreding en sluiten van gebouwen en alarm	SVS	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 SMB.	Geén indicenten	3,0						
					Maximaal 1 incident	1,0						
					Méér dan 1 incident	0,0						
U8	Werkroosters dagelijks	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau (tijdens kwaliteitsmeting)	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 op locatie en er wordt naar gehandeld.	5,0						
					Werkprogramma's niet conform het calculatieblad, niet op werkkar, niet in bezit van CP op locatie en/of er wordt niet naar gehandeld.	0,0						
U9	Werkplanning periodiek	SVS	Nee	Alle periodieke werkzaamheden (vloer / 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						
U10	In- en uitruimen	SVS	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 / en - of glasbewassing)	SMB (in de management-rapportage) en SVS	Oplevering samen met opdrachtgever	Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud of glasbewassing voert SMB een controle uit om vervolgens aan de aangeverzen tegenwoordiger van opdrachtgever op te leveren.	Werkzaamheden zijn volgens afspraak opgeleverd	8,0						
					Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd	0,0						
Totaal	Uitvoering					65	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	Opmerking SVS	Opmerking SMB
C1	Evaluaties en verslaglegging	SVS	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis c-&-e-1. SMB initieert, plant en noteert deze overleggen. De actiepunten worden daarnaast uitgevoerd door SMB.	Alle evaluaties zijn uitgevoerd en genoteerd. Daarnaast zijn de actiepunten uitgevoerd door SMB.	5,0						
					Maximaal 2 overleggen gemist of niet genoteerd of actiepunten niet uitgevoerd.	0,0						
C2	Managementrapportage	SVS	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	SVS	Nee	- 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 én dienen opgenomen te worden in de managementrapportage.	Geen klachten	10,0						
					Maximaal één klacht op locatie, tijdig opgelost en teruggekoppeld.	5,0						
					Méer dan één klacht op locatie én/of niet alle klachten tijdig opgelost en teruggekoppeld	0,0						
Totaal	Communicatie en evaluatie					20	0	0	0	0		
						Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking SVS	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					85	0	0	0	0		

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

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