

Bijlage 8b. KPI scoringsmodel Karel de Grote College (KdG)

Looptijd contract: 21 augustus 2023 - 20 augustus 2027. Optiejaren: 4 x 1 jaar

Opdrachtnemer / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	2023	2024				Opmerking KdG	Opmerking SMB
							Score Q4	Score Q1	Score Q2	Score Q3			
P1	Inzet vaste medewerkers	SMB (in de management-rapportage)	Ja	Minimaal 80% van de medewerkers werken 6 maanden of langer op de locatie(s)	90% of meer dan afgesproken aantal Minder dan afgesproken aantal	10,0 0,0							
P2	Instructie 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 het programma van eisen en het werkprogramma.	Iedere medewerker geïnstrueerd Niet iedere medewerker tijdig geïnstrueerd	3,0 0,0							
P3	Opleidingseisen personeel	SMB (in de management-rapportage)	Ja, af te tekenen lijst door medewerkers	Iedere medewerker beschikt binnen 12 maanden na indiensttreding over een RAS-diploma of gelijkwaardig	Iedere medewerker gediplomeerd Niet iedere medewerker tijdig gediplomeerd	5,0 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 Medewerker ongediplomeerd	3,0 0,0							
P5	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 Niet voor iedere medewerker verstrekt	3,0 0,0							
P6	Werkkleding	KdG	Nee	Iedere medewerker draagt herkenbare, nette en deugdelijke werkkleding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.	Alle medewerkers dragen werkkleding Niet alle medewerkers dragen werkkleding	3,0 0,0							
						27	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 KdG	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 Max. 50% van de DKS metingen uitgevoerd Max. 25% van de DKS metingen uitgevoerd Minder dan 25% van de DKS metingen uitgevoerd	5,0 3,0 1,0 0,0							
U2	Verbeterplannen	SMB / KdG	Ja	Bij onvoldoende op een externe kwaliteitscontrole levert SMB binnen één week een verbeterplan aan.	Voor iedere onvoldoende tijdig een plan Niet voor iedere onvoldoende een plan	6,0 0,0							
U3	Contractafspraken	SMB / KdG	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 1 van de toezeggingen is niet uitgevoerd / nagekomen 2 of meer van de toezeggingen zijn niet uitgevoerd / nagekomen	15,0 8,0 0,0							
U4	Logboek	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau (tijdens kwaliteitsmeting) en KdG	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 Het (digitale) logboek is niet op locatie aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt	2,0 0,0							
U5	Betreding en sluiten van gebouwen en alarm	KdG	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/vergisning van medewerker SMB.	Géén indicenten Maximaal 1 incident Méér dan 1 incident	3,0 1,0 0,0							
U6	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. Werkprogramma's niet conform het calculatieblad, niet op werkkar, niet in bezit van CP op locatie en/of er wordt niet naar gehandeld.	5,0 0,0							
U7	Werkplanning periodiek	KdG	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. 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.	5,0 0,0							
U8	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud (vloer / inventaris / en - of glasbewassing)	SMB (in de management-rapportage) en KdG	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 Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd	8,0 0,0							
Totaal	Uitvoering					49	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 KdG	Opmerking SMB
C1	Evaluaties en verslaglegging	KdG	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. Maximaal 2 overleggen gemist of niet genotuleerd of actiepunten niet uitgevoerd.	5,0 0,0						
C2	Managementrapportage	KdG	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. De rapportage is niet tijdig verstuurd of niet alle onderwerpen zijn opgenomen / onderbouwd.	5,0 0,0						
C3	Klachten en afhandeling	KdG	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 Maximaal één klacht op locatie, tijdig opgelost en teruggekoppeld. Méér dan één klacht op locatie én/of niet alle klachten tijdig opgelost en teruggekoppeld	10,0 5,0 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 KdG	Opmerking SMB
F1	Correcte facturering	KdG	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 Eén of meerdere facturen niet tijdig of correct	5,0 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 Eén of meerdere gebouwen worden de uren niet conform contract ingezet	10,0 0,0						
Totaal	Financieel					15	0	0	0	0		
						Maximale score	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Opmerking KdG	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					111	0	0	0	0		

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

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