

Bijlage 12. KPI scoringsmodel - MBO Utrecht

Looptijd contract: 1 december 2023 - 30 november 2027. Optiejaren: 4 x 12 maanden

Opdrachtnemer / SMB: <>

							2024					
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 MBO Utrecht	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)	90% of meer dan afgesproken aantal	10,0						
					Minder dan afgesproken aantal	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	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 12 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	BHV	SMB (in de management-rapportage)	Ja	Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor een BHV'er (per locatie), 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						
P6	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						
P7	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 invalkrachten en/of de invalkrachten zijn niet bekend met het gebouw en/of de daarbij horende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak	0,0						
P8	Werkkleding	MBO Utrecht	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						
							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 MBO Utrecht	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)	Inkada	Ja, rapportage aanleveren	Eenmaal per kwartaal wordt voor de locatie(s) de kwaliteit volgens de VSR-KMS methodiek door Inkada vastgesteld.	De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat geen onvoldoende(s)/afkeur(en).	10,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat maximaal 1 onvoldoende/afkeur op een ruimtecategorie.	5,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.	2,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat meer dan 2 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	4,0						
					De uitkomst van de belevingsmeting is onvoldoende/slecht	0,0						
U4	Verbeterplannen	SMB / MBO Utrecht	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 / MBO Utrecht	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	Inkada (tijdens kwaliteitsmeting) en MBO Utrecht	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 beide locaties aanwezig en wordt dagelijks gebruikt	2,0						
					Het (digitale) logboek is niet op beide locaties aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt	0,0						

U7	Betreding en sluiten van gebouwen en alarm	MBO Utrecht	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.	Géén indicenten	3,0						
					Maximaal 1 incident	1,0						
					Méér dan 1 incident	0,0						
U8	Werkroosters dagelijks	Inkada (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 per locatie en er wordt naar gehandeld.	5,0						
					Werkprogramma's niet conform het calculatieblad, niet op werkkar, niet in bezit van CP per locatie en/of er wordt niet naar gehandeld.	0,0						
Totaal	Uitvoering					56	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 MBO Utrecht	Opmerking SMB
C1	Evaluaties en verslaglegging	MBO Utrecht	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis c-8-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	MBO Utrecht	Nee	De managementrapportage zoals beschreven in c-8-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	MBO Utrecht	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 per locatie, tijdig opgelost en teruggekoppeld.	5,0						
					Méér dan één klacht per locatie én/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 Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking MBO Utrecht	Opmerking SMB
F1	Correcte facturering	MBO Utrecht	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		
						Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking MBO Utrecht	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					128	0	0	0	0		

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

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