

Datum:
Beoordelingsperiode:

BEOORDELING DIENSTVERLENING Schoonmaak - Leverancier X					Percentage	Behaalde punten	Maximaal aantal te behalen punten			
1	BEHEER EN PROCESSEN	Totaal te behalen voor onderdeel BEHEER EN PROCESSEN: 40 punten	Toelichting	Beoordeling		40,0	40,0	SUBTOTAAL PUNTEN BEHEER EN PROCESSEN		
1.1	Kwaliteit	Aanleveren Dashboard kwaliteit, incl. klachtenanalyse (15 jan,15 april,15 juli,15 okt) Afhandeling klachten, terugkoppeling aan de klant binnen 24 uur.		G	100%	5,0	5,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU/CSG
1.2	Procedures en protocollen	Werkt leverancier conform overeengekomen procedures en protocollen.		G	100%	5,0	5,0	Goed/Fout	100/0	CSG/VU
1.3	Nakomen werkafspraken	Afspraken uit overleggen nagekomen? Verslag digitaal aangeleverd binnen 5 werkdagen? Worden mails binnen 5 werkdagen beantwoord.		G	100%	5,0	5,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU
1.4	Naleven huisregels	Doc. Huisregels		G	100%	3,0	3,0	Goed/Fout	100/0	CSG/VU
1.5	Planning / coördinatie werkzaamheden	Periodiek, regulier, vloeronderhoud (vloerenspecialist). Draaiboeken en projectorganisatie.		G	100%	4,0	4,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU/CSG
1.6	Inzet en kwaliteit medewerkers en leidinggevend	Gedurende uitvoeringstijden minimaal 1 leidinggevende en 1 uitvoerende aanwezig. Tevens locatieverantwoordelijke voltijds aanwezig op VU. Bij calamiteiten 24 uur bereikbaar, binnen max. 1 uur ter plaatse. <u>Borging adequaat o.a. bij ingeperkte gebieden, SNO?</u>		G	100%	5,0	5,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU
1.7	Inzet en kwaliteit personeel derden	Aanmelding en kwaliteit volgens afspraak (begeleiding, correcte uitvoering, ARBO verantwoord enzovoorts)?		G	100%	4,0	4,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU
1.8	Kleding, identificatie en sleutelbeheer	Wordt het gedragen door iedereen? Is het representatief (schoon / heel)? Heeft men een pas? Wordt procedure sleutelbeheer nageleefd?		G	100%	4,0	4,0	Goed/Fout	100/0	CSG/VU
1.9	Objectboek en vloerenboek	Objectboek compleet en actueel in Teams. Zijn taakkaarten actueel in het objectboek? (Transparantie). Is het vloerenboek en compleet en actueel in Teams? (niet keuren - alleen na accordering VU). De schoonmaakleveranciers sturen tenminste 3x per jaar een actueel vloerenboek in Excel aan CSG: 15 januari, 15 mei en 15 september.		G	100%	5,0	5,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU/CSG
2	ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE	Totaal te behalen voor onderdeel ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE: 20 punten	Toelichting	Beoordeling		18,0	18,0	SUBTOTAAL PUNTEN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE		
2.1	Contractbeheer	2x per jaar actuele calculatie aangeleverd? Binnen 10 werkdagen? Evt. wijzigingen conform afspraak doorgevoerd en nieuwe inlegvellen aangeleverd. MR: aanleveren voor 15 april /15 okt		G	100%	4,0	4,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU/CSG
2.2	Juiste facturatie en interne doorbelasting via Planon	Conform (factuur)eisen PvE, instructie Planon		G	100%	3,0	3,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU
2.3	Beheersing ziekteverzuim en verloop	Onder de 7,5%? Welke acties om ziekteverzuim te beperken en gewenst verloop te bevorderen (indien boven 6%)? (excl. langdurig verzuim)		G	100%	3,0	3,0	Goed/Fout	100/0	CSG
2.4	Opleiding en ontwikkeling	Aantoonbaar geschoold personeel. SVS gediplomeerde medewerkers: bij aanvang: P1 - 87%, P2 - 90%), streven 100%. Minimaal 1 vloerenspecialist: SVS vloeronderhoud specialist*. Max 5% niet-vakvolwassen medewerkers (cao/cvm/offerte/scholings- en opleidingsbeleid leverancier). * of vergelijkbaar, landelijk erkend diploma		G	100%	4,0	4,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	CSG
2.5	Taalvaardigheid	Direct leidinggevende = Nederlands in woord en geschrift en Engels in woord. Uitvoerend personeel (anoniem) = communicatie mogelijk. Medewerkers in contact met Opdrachtgever = Nederlands en/of Engels in woord goed beheersen.		G	100%	4,0	4,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	CSG/VU
2.7	Verklaring registratie SNA	Is leverancier geregistreerd in SNA register? De actualiteit van de SNA verklaring is te toetsen door via de website het register te raadplegen: https://www.normeringarbeid.nl/. Bij eventuele misstanden zou het bedrijf niet meer in de actuele online database staan.		G	100%			EIS	geen punten	
3	ONTWIKKELING	Totaal te behalen voor onderdeel ONTWIKKELING: 20 punten	Toelichting	Beoordeling		20,0	20,0	SUBTOTAAL PUNTEN ONTWIKKELING		
3.1	Contractontwikkeling	Hoe ontwikkelt het contract zich? Jaarplanning. Casussen Dynamiek, Klantbeleving, Efficiency.		G	100%	10,0	10,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU
3.2	Partnership	Constructieve, proactieve samenwerking met: Contractmanagement, diverse onderdelen binnen FCO en VU en leveranciers VU onderling		G	100%	10,0	10,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU
4	VWGM (VEILIGHEID, WELZIJN, GEZONDHEID EN MILIEU) EN DUURZAAMHEID	Totaal te behalen voor onderdeel VWGM: 20 punten	Toelichting	Beoordeling		20,0	20,0	SUBTOTAAL PUNTEN VWGM EN DUURZAAMHEID		
4.1	Duurzaamheid	Bedrijfsvoering leverancier, duurzaam bij de VU, invulling participatiewet. (Contract/inkoopvoorwaarden en offerte leverancier).		G	100%	6,0	6,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU
4.2	Arbo en veiligheid	PBM's en veiligheid. (Wet- en regelgeving, cao).		G	100%	4,0	4,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	CSG/VU
4.3	AAS lijsten / Bedrijfsnoodplan	Zijn de AAS lijsten ingevuld en bekend? Is bedrijfsnoodplan bekend?		G	100%	3,0	3,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	CSG/VU
4.4	Materiaalopslag	Hoe zien de centrale opslagplaatsen er uit? Lekbakken in gebruik en schoon? Gevaarlijke stoffen juist opgeslagen?		G	100%	3,0	3,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	CSG/VU
4.5	Machines, middelen en materialen. Ter beschikking gestelde ruimten.	Voldoende aanwezig, milieubestand, in afsluitbare werkkasten/opslag, schoon? Veiligheidsbladen aanwezig en actueel? Machines jaarlijks gekeurd? Een en ander conform eisen PvE. Ruimten schoon en opgeruimd.		G	100%	4,0	4,0	Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	CSG/VU
Totaal zijn voor de beoordeling dienstverlening door Victoria 100 punten te behalen					TOTAAL	98,0	98,0	TOTAAL PUNTEN		
EIS rapportcijfer: 8					CIJFER	9,80				

Toelichting op de beoordeling met antwoordmogelijkheid: slecht - onvoldoende - voldoende - goed.

Slecht = geen informatie, niet geregeld en dergelijke.
Overige items naar inzicht beoordelaar en naar beneden afgerond.
Beoordeling is onderbouwd.

Toelichting op de beoordeling met antwoordmogelijkheid: goed - fout

Betreft steekproef, waarbij 100% conform afspraak dient te zijn om 'goed' te scoren.
Onder de 100% is afronding naar beneden, dus 'fout'
Beoordeling is onderbouwd.

Alle bovenstaande onderwerpen worden getoetst aan de contractafspraken incl. bijlagen en de in de offerte van Opdrachtnemer