

Datum:

Beoordelings-periode:

BEOORDELING DIENSTVERLENING Glasbewassing / Vrije Universiteit Amsterdam				Percentage	Behaalde punten	Maximaal aantal te behalen punten				
1	BEHEER EN PROCESSEN	Totaal te behalen voor onderdeel BEHEER EN PROCESSEN: 40 punten	Beoordeling		0,0	40,0	SUBTOTAAL PUNTEN BEHEER EN PROCESSEN		Beoordeeld door	
1.1	Kwaliteit	Aanleveren Dashboard kwaliteit. Afhandeling klachten, TK binnen 24 uur. Rapportage over analyse klachten. Aanleveren met MR. 2 x per jaar. voor 1 febr en 1 aug.		100%			Goed/Fout	100/0	VU	
1.2	Procedures en protocollen	Werkt leverancier conform overeengekomen (veiligheids)procedures en protocollen.		100%			Goed/Fout	100/0	VU/CSG	
1.3	Nakomen werkafspraken	Afspraken uit overleggen nagekomen? Verslag digitaal aangeleverd binnen 5 werkdagen? Worden mails binnen 5 werkdagen beantwoord?		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
1.4	Naleven huisregels	Doc. Huisregels		100%			Goed/Fout	100/0	VU/CSG	
1.5	Planning werkzaamheden	Voorstel jaarplanning werkzaamheden: minimaal 2 weken voor begin van het nieuwe kalenderjaar Actuele planning en realisatie: bijhouden in gezamenlijke Teamsmap. Actuele planning wordt voor aanvang van de nieuwe maand aangeleverd bij de stakeholders. Bijzondere periodes welke aanpassing v.d. planning vereist zijn: <u>introductieweken (start schooljaar), tentamenweken</u> .		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
1.6	Communicatie	Heldere communicatie richting de stakeholders voor wat betreft de uitvoering van de planning en werkzaamheden conform de actuele gebruikersafspraken		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
1.7	Inzet en kwaliteit medewerkers en Leidinggevend.	Gedurende uitvoeringstijden minimaal een voorman aanwezig. Tevens locatieverantwoordelijke voltijds bereikbaar voor de VU.		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
1.8	Inzet en kwaliteit personeel derden	Aanmelding en kwaliteit volgens afspraak (begeleiding, correcte uitvoering, ARBO verantwoord enzovoorts)?		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
1.9	Kleding, identificatie en sleutelbeheer	Wordt het gedragen door iedereen? Is het representatief (schoon / heel)? Heeft men een pas? Wordt procedure sleutelbeheer nageleefd?		100%			Goed/Fout	100/0	VU/CSG	
1.10	Objectboek	Objectboek in Teams compleet en actueel?		100%			Goed/Fout	100/0	VU	
2	ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE	Totaal te behalen voor onderdeel ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE: 20 punten	Beoordeling		0,0	20,0	SUBTOTAAL PUNTEN ADMINISTRATIEVE ORGANISATIE			
2.1	Contractbeheer	Actuele prijsbladen tijdig en compleet aangeleverd? Voorstel creditnota voor afronding kalenderjaar?		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
2.2	Juiste facturatie en doorbelasting via Planon	Conform eisen PvE/SLA, tijdig en correct?		100%			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 (indien boven 6%)?		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
2.4	Opleiding en ontwikkeling	Aantoonbaar geschoold personeel. VCA B gediplomeerde medewerkers, LG VCA VOL* * of vergelijkbaar, landelijk erkend diploma.		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
2.5	Taalvaardigheid	Direct leidinggevende = Nederlands in woord en geschrift en Engels in woord. Uitvoerend personeel (anoniem) = communicatie mogelijk. Medewerkers in contact met Opdrachtgever = <u>Nederlands en/of Engels in woord goed beheersen</u> .		100%			Goed/Fout	100/0	VU	
2.6	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.		100%			Goed/Fout	100/0	VU	
3	ONTWIKKELING	Totaal te behalen voor onderdeel ONTWIKKELING: 20 punten	Beoordeling		0,0	20,0	SUBTOTAAL PUNTEN ONTWIKKELING			
3.1	Contractontwikkeling	Hoe ontwikkelt het contract zich? Jaarplanning. Medewerkers, Communicatie, Kwaliteit, Duurzaamheid. PVE/Casussen/Offertes		100%	0,0		Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
3.2	Samenwerking	Constructieve samenwerking met: Contractmanagement, diverse onderdelen binnen FCO en VU, leveranciers VU onderling.		100%	0,0		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	Beoordeling		0,0	20,0	SUBTOTAAL PUNTEN VWGM EN DUURZAAMHEID			
4.1	Duurzaamheid	Bedrijfsvoering leverancier, duurzaam bij VU.		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
4.2	Arbo en veiligheid	PBM's en veiligheid (Wet- en regelgeving, cao)		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	CSG/VU	
4.3	AAS lijsten / Bedrijfsnoodplan	Zijn de AAS lijsten ingevuld en RIE opgesteld? Is bedrijfsnoodplan bekend?		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	VU	
4.4	Machines, materialen en middelen. Evt. ter beschikking gestelde ruimten.	Voldoende aanwezig, milieubestand, in afsluitbare opslag, schoon? Veiligheidsbladen aanwezig en actueel? Machines jaarlijks gekeurd in afstemming met VGB? Een en ander conform eisen in PvE? Evt. ruimten schoon en opgeruimd.		100%			Goed/Voldoende/ Onvoldoende/Slecht	100/70/35/0	CSG/VU	
Totaal zijn voor de beoordeling dienstverlening 100 punten te behalen			TOTAAL		0,0		TOTAAL PUNTEN			
Afspraak minimaal een 8			CJFER							

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 aangeboden items, op basis van rapportages, meldingen, constatering en bevindingen uit overleggen.