

Bijlage 8. KPI scoringsmodel - Christelijk Lyceum Delft en Bestuursbureau

Looptijd contract: 1 juni 2024 - 31 mei 2029. Optiejaren: 3 x 1 jaar

Opdrachtnemer / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per halfjaar	Scorings- mogelijkheden	2024		2025		Opmerking SCO Delft	Opmerking SMB
							Score Q3 & Q4	Score	Score Q1 & Q2	Score		
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		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		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		0		0		
P4	Opleidingseisen Leidinggevende	SMB (in de management-rapportage)	Ja	De objecttleider 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		0		0		
P5	Inzet jeugd, leerlingen en ouders van leerlingen	SMB (in de management-rapportage)	Ja	De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) is niet meer dan 10%. De inzet van eigen leerlingen en ouders van leerlingen is niet toegestaan.	Er wordt niet meer dan 10% jeugdigen ingezet en er worden geen eigen leerlingen of ouders van leerlingen ingezet Er wordt meer dan 10% jeugdigen ingezet en/of er worden eigen leerlingen of ouders van leerlingen ingezet	3,0 0,0		0		0		
P6	BHV	SMB (in de management-rapportage)	Ja	Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor een BHV'er (per locatie) met een rechtsgeldig EHBO diploma, inclusief jaarlijkse herhalingscursussen.	Per locatie is minimaal één medewerker BHV getraind Bij één of meerdere locaties zijn geen medewerkers BHV getraind	5,0 0,0		0		0		
P7	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		0		0		
P8	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 invalskrachten welke bekend zijn met het gebouw en de daarbij horende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak Opdrachtnemer werkt niet met vaste invalskrachten en/of de invalskrachten zijn niet bekend met het gebouw en/of de daarbij horende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak	5,0 0,0		0		0		
P9	Werkkleding	SCO Delft	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		0		0		
P10	Inzet medewerkers SROI	SMB (in de management-rapportage)	Ja	De medewerkers SROI is conform afspraak contract. Percentage <> conform PVE / inschrijving SMB.	Meer dan afgesproken percentage Afgesproken percentage Minder dan afgesproken percentage	10,0 5,0 0,0		0		0		
						50	0		0			

KPI nr.	Onderwerp: Uitvoering	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per halfjaar	Scorings- mogelijkheden	Score Q3 & Q4	Score	Score Q1 & Q2	Score	Opmerking SCO Delft	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		0		0		
					Max. 50% van de DKS metingen uitgevoerd	3,0		0		0		
					Max. 25% van de DKS metingen uitgevoerd	1,0		0		0		
					Minder dan 25% van de DKS metingen uitgevoerd	0,0		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		0		0		
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat maximaal 1 onvoldoende/afkeur op een ruimtecategorie.	5,0		0		0		
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.	2,0		0		0		
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat meer dan 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.	0,0		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		0		0		
					De uitkomst van de belevingsmeting is goed	7,0		0		0		
					De uitkomst van de belevingsmeting is voldoende	4,0		0		0		
					De uitkomst van de belevingsmeting is onvoldoende/slecht	0,0		0		0		
U4	Verbeterplannen	SMB / SCO Delft	Ja	Bij onvoldoende op een externe kwaliteitscontrole levert SMB binnen één week een verbeterplan aan.	Voor iedere onvoldoende tijdig een plan	6,0		0		0		
					Niet voor iedere onvoldoende een plan	0,0		0		0		
U5	Contractafspraken	SMB / SCO Delft	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		0		0		
					1 van de toezeggingen is niet uitgevoerd / nagekomen	8,0		0		0		
					2 of meer van de toezeggingen zijn niet uitgevoerd / nagekomen	0,0		0		0		
U6	Logboek	Inkada (tijdens kwaliteitsmeting) en SCO Delft	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		0		0		
					Het (digitale) logboek is niet op locatie aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt	0,0		0		0		
U7	Betreding en sluiten van gebouwen en alarm	SCO Delft	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		0		0		
					Maximaal 1 incident	1,0		0		0		
					Méér dan 1 incident	0,0		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		0		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		0		0		

Score per halfjaar		0%		0%
--------------------	--	----	--	----