

**Bijlage 9. KPI scoringsmodel - Isendoorn College**

Looptijd contract: 1 januari 2025 - 31 december 2027. Optiejaren: 5 x 1 jaar

Opdrachtnemer / SMB: <>

|               |                                               |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                      |                        | 2025     |          |          |          |                             |               |
|---------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------|----------|----------|----------|-----------------------------|---------------|
| 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 Isendoorn College | Opmerking SMB |
| P1            | Inzet vaste medewerkers                       | SMB (in de management-rapportage)                      | Ja                                                                                                   | Minimaal 75% 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            | Flexpool                                      | SMB (in de management-rapportage)                      | Ja                                                                                                   | Indien het vaste personeel van Opdrachtnemer verhinderd is, dienen er vaste invalkrachten (flexpool) door Opdrachtnemer 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                                                   | 5,0                    |          |          |          |          |                             |               |
|               |                                               |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 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                    | 0,0                    |          |          |          |          |                             |               |
| P4            | Werkkleding                                   | Isendoorn College                                      | 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                    |          |          |          |          |                             |               |
|               |                                               |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                      | <b>21</b>              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |                             |               |
| 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 Isendoorn College | 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 opdrachtnemer uitgevoerd, rapportages worden opgestuurd naar opdrachtgever.                                                                                                                                                                                         | Alle DKS metingen uitgevoerd (100%)                                                                                                                                                                  | 5,0                    |          |          |          |          |                             |               |
|               |                                               |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tussen 50% en 99,9 % van de DKS metingen uitgevoerd                                                                                                                                                  | 3,0                    |          |          |          |          |                             |               |
|               |                                               |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tussen 25% en 49,9% van de DKS metingen uitgevoerd                                                                                                                                                   | 1,0                    |          |          |          |          |                             |               |
|               |                                               |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Minder dan 25% van de DKS metingen uitgevoerd                                                                                                                                                        | 0,0                    |          |          |          |          |                             |               |
| U2            | VSR kwaliteitsmeting (op afroep)              | Inkada                                                 | Ja, rapportage aanleveren                                                                            | Op afroep kan voor de locaties de kwaliteit volgens de VSR-KMS methodiek door Inkada worden 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            | Verbeterplannen                               | SMB / Isendoorn College                                | 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                    |          |          |          |          |                             |               |
| U4            | Contractafspraken                             | SMB / Isendoorn College                                | Nee                                                                                                  | Alle toezeggingen die door SMB zijn gedaan 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                    |          |          |          |          |                             |               |
| U5            | Werkplanning periodiek                        | Isendoorn College                                      | Nee                                                                                                  | Alle periodieke werkzaamheden (vloer, glas, inventaris en dieptereiniging 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.                         | 5,0                    |          |          |          |          |                             |               |
|               |                                               |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 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. | 0,0                    |          |          |          |          |                             |               |
| U6            | In- en uitruimen                              | Isendoorn College                                      | Nee                                                                                                  | Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de inventaris van de ruimten. Alle ruimten dienen na het inruimen op dezelfde wijze te zijn ingericht als vóór het uitruimen het geval was.                                                                                                                                               | De ruimten zijn bij het uitvoeren van specialistisch vloeronderhoud in- en uitgeruimd en vervolgens op dezelfde wijze weer ingericht                                                                 | 3,0                    |          |          |          |          |                             |               |
|               |                                               |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | De ruimten zijn bij het uitvoeren van specialistisch vloeronderhoud niet in- en uitgeruimd en/of niet op dezelfde wijze weer ingericht                                                               | 0,0                    |          |          |          |          |                             |               |
| U7            | Oplevering specialistisch periodiek onderhoud | SMB (in de management-rapportage) en Isendoorn College | Oplevering samen met opdrachtgever                                                                   | Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud (vloer, glas, inventaris en dieptereiniging sanitair) voert SMB een controle uit om vervolgens aan de aangewezen vertegenwoordiger van opdrachtgever op te leveren.                                                                                                                                  | Werkzaamheden zijn volgens afspraak opgeleverd                                                                                                                                                       | 8,0                    |          |          |          |          |                             |               |
|               |                                               |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd                                                                                                                                                  | 0,0                    |          |          |          |          |                             |               |
| <b>Totaal</b> | <b>Uitvoering</b>                             |                                                        |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                      | <b>52</b>              | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |                             |               |

| 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 Isendoorn College        | Opmerking SMB        |
|---------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------------------|----------------------|
| C1            | Evaluaties en verslaglegging         | Isendoorn College                 | 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. | 5,0                    |                 |                 |                 |                 |                                    |                      |
|               |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Maximaal 2 overleggen gemist of niet genotuleerd of actiepunten niet uitgevoerd.                   | 0,0                    |                 |                 |                 |                 |                                    |                      |
| C2            | Managementrapportage                 | Isendoorn College                 | 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.               | 5,0                    |                 |                 |                 |                 |                                    |                      |
|               |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De rapportage is niet tijdig verstuurd of niet alle onderwerpen zijn opgenomen / onderbouwd.       | 0,0                    |                 |                 |                 |                 |                                    |                      |
| C3            | Klachten en afhandeling              | Isendoorn College                 | Nee                | - Klachten over het reguliere schoonmaakproces worden op werkdagen binnen 24 uur hersteld;<br>- Bij ernstige verstoringen, waaronder calamiteiten, geldt een reactietijd van 1 uur;<br>- Van alle ontvangen klachten worden op werkdagen binnen 24 uur zowel een maatregel als een opvolging teruggekoppeld;<br>- 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                    |                 |                 |                 |                 |                                    |                      |
| <b>Totaal</b> | <b>Communicatie en evaluatie</b>     |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    | <b>20</b>              | <b>0</b>        | <b>0</b>        | <b>0</b>        | <b>0</b>        |                                    |                      |
| 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 Isendoorn College        | Opmerking SMB        |
| F1            | Correcte facturering                 | Isendoorn College                 | 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                    |                 |                 |                 |                 |                                    |                      |
| <b>Totaal</b> | <b>Financieel</b>                    |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    | <b>15</b>              | <b>0</b>        | <b>0</b>        | <b>0</b>        | <b>0</b>        |                                    |                      |
|               |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    |                        |                 |                 |                 |                 |                                    |                      |
|               |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    | <b>Maximale score</b>  | <b>Score Q1</b> | <b>Score Q2</b> | <b>Score Q3</b> | <b>Score Q4</b> | <b>Opmerking Isendoorn College</b> | <b>Opmerking SMB</b> |
|               | <b>TOTAAL SCORE</b>                  |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    | <b>108</b>             | <b>0</b>        | <b>0</b>        | <b>0</b>        | <b>0</b>        |                                    |                      |

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

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