

Looptijd contract: 1 augustus 2025 - 31 juli 2029. Optiejaren: 4 x 1 jaar
Opdrachtnemer / SMB: <>

[illegible]

15	Contractafspraken	SMB / De Meerwaarde	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							
16	Logboek	Inkada (tijdens kwaliteitsmeting) en De Meerwaarde	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 alle locaties aanwezig en wordt dagelijks gebruikt.	2,0							
					Het (digitale) logboek is niet op alle locaties aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt.	0,0							
17	Betreding en sluiten van gebouwen en alarm	De Meerwaarde	Nee	Op locaties waar SMB verantwoordelijk is voor het openen of afsluiten en/of het in- of uitschakelen van het alarm, geschiedt dit zonder verwijtbare incidenten. Verwijtbaar houdt in een alarm door fout/vergissing van medewerker SMB.	Geén incidenten	3,0							
					Maximaal 1 incident.	1,0							
					Méér dan 1 incident.	0,0							
18	Werkroosters dagelijks	Inkada (tijdens kwaliteitsmeting)	Nee	Alle schoonmaakmedewerkers (op de werkkar) en alle contactpersonen van opdrachtgever beschikken over een actueel werkprogramma, overeenkomstig het prijzenblad, en handelen naar het werkprogramma.	Werkprogramma's zijn conform het prijzenblad, aanwezig op elke werkkar en in bezit van de CP per locatie en er wordt naar gehandeld.	5,0							
					Werkprogramma's niet conform het prijzenblad, niet op werkkar, niet in bezit van CP per locatie en/of er wordt niet naar gehandeld.	0,0							
19	Werkplanning periodiek	De Meerwaarde	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							
20	In- en uitruimen	De Meerwaarde	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							
21	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud	SMB (in de management-rapportage) en De Meerwaarde	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.	Alle werkzaamheden zijn volgens afspraak opgeleverd.	8,0							
					Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd.	0,0							
Totaal uitvoering						72	0	0	0	0			
KPI nr.	Onderwerp: Communicatie en evaluatie	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Opmerking De Meerwaarde	Opmerking SMB	
22	Evaluaties en verslaglegging	De Meerwaarde	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis 88.	Alle evaluaties zijn uitgevoerd en genoteerd. Daarnaast zijn de actiepunten uitgevoerd door SMB.	5,0							
				SMB initieert, plant en noteert deze overleggen. De actiepunten worden daarnaast uitgevoerd door SMB.	Maximaal 2 overleggen gemist of niet genoteerd of actiepunten niet uitgevoerd.	0,0							
23	Managementrapportage	De Meerwaarde	Nee	De managementrapportage zoals beschreven in 94 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							
24	Klachten en afhandeling	De Meerwaarde	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 Q4	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Opmerking De Meerwaarde	Opmerking SMB
25	Correcte facturering	De Meerwaarde	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						
26	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						
27	Efficiëntievoorstel	De Meerwaarde	Nee	SMB dient jaarlijks minimaal één efficiëntievoorstel in te dienen/uit te werken waarbij gericht gekeken wordt naar mutaties in leerlingpopulatie en budgetting.	Minimaal één voorstel ingediend per jaar	10,0						
					Geen voorstel ingediend.	0,0						
Totaal financieel						25	0	0	0	0		
						Maximale score	Score Q4	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Opmerking De Meerwaarde	Opmerking SMB
TOTAAL SCORE						167	0	0	0	0		

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

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