

Looptijd contract: 1 juni 2025 - 31 mei 2028. Optiejaren: 2 x 1 jaar  
Opdrachtnemer / SMB: <>

| KPI nr.                 | Onderwerp: Personeel               | Wie dient KPI aan te tonen?       | Bewijs aanleveren?                                   | Norm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Per halfjaar                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Scoreingsmogelijkheden |
|-------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 1                       | 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.<br><br>Niet iedere medewerker tijdig geïnstrueerd.                                                                                                                                                                                                                                                            | 3,0<br>0,0             |
| 2                       | 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.<br><br>Niet iedere medewerker tijdig gediplomeerd.                                                                                                                                                                                                                                                            | 5,0<br>0,0             |
| 3                       | Opleidingseisen Leidinggevende     | SMB (in de management-rapportage) | Ja                                                   | De objectleider is in het bezit van diploma "Basisopleiding Schoonmaken", "Basisopleiding Direct Leidinggeven (niveau 1)" of vergelijkbaar, en SVS-diploma "DKS*" of vergelijkbaar.                                                                                                                                   | Medewerker gediplomeerd.<br><br>Medewerker ongediplomeerd.                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3,0<br>0,0             |
| 4                       | 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.<br><br>Niet voor iedere medewerker verstrekt.                                                                                                                                                                                                                                                               | 3,0<br>0,0             |
| 5                       | 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.<br><br>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<br>0,0             |
| 6                       | Werkkleding                        | Gemeente Raalte                   | Nee                                                  | Iedere medewerker draagt herkenbare, nette en deugdelijke werkkleding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.                                                                                                                                                                                                     | Alle medewerkers dragen werkkleding.<br><br>Niet alle medewerkers dragen werkkleding.                                                                                                                                                                                                                                                         | 3,0<br>0,0             |
| <b>Totaal personeel</b> |                                    |                                   |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>22</b>              |

[illegible]

| KPI nr. | Onderwerp: Uitvoering                      | Wie dient KPI aan te tonen?                                                    | Bewijs aanleveren?                                                                                   | Norm                                                                                                                                                                                                | Per halfjaar                                                                                                                        | Scoringsmogelijkheden | Score Q3 en Q4 | Score | Score Q1 en Q2 | Score | Score Q3 en Q4 | Score | Score Q1 en Q2 | Score | Opmerking Gemeente Raalte | Opmerking SMB |
|---------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|---------------------------|---------------|
| 7       | 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                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | Tussen 50% en 99,9 % van de DKS metingen uitgevoerd.                                                                                | 3,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | Tussen 25% en 49,9% van de DKS metingen uitgevoerd.                                                                                 | 1,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | Minder dan 25% van de DKS metingen uitgevoerd.                                                                                      | 0,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 8       | Kwaliteitsmeting (VSR methodiek)           | Onafhankelijk inkoopadviesbureau                                               | Ja, rapportage aanleveren                                                                            | Er kunnen kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd volgens de VSR-KMS methodiek door een onafhankelijk inkoopadviesbureau .                                                                             | De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat geen onvoldoendes/afkeur(en).                                                         | 10,0                  |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat maximaal 1 onvoldoende/afkeur op een ruimtecategorie.                                 | 5,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.                                       | 2,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat meer dan 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.                              | 0,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 9       | Belevingsmeting                            | Onafhankelijk inkoopadvies-bureau                                              | Ja, rapportage aanleveren                                                                            | Tweemaal per jaar wordt een belevingsmeting uitgevoerd door een onafhankelijk inkoopadviesbureau.                                                                                                   | De uitkomst van de belevingsmeting is uitstekend.                                                                                   | 10,0                  |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | De uitkomst van de belevingsmeting is goed.                                                                                         | 7,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | De uitkomst van de belevingsmeting is voldoende.                                                                                    | 4,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | De uitkomst van de belevingsmeting is onvoldoende/slecht.                                                                           | 0,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 10      | Verbeterplannen                            | SMB / Gemeente Raalte                                                          | Ja                                                                                                   | Bij onvoldoende op een externe (kwaliteits)controle levert SMB binnen één week een verbeterplan aan.                                                                                                | Voor iedere onvoldoende tijdig een plan.                                                                                            | 6,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | Niet voor iedere onvoldoende een plan.                                                                                              | 0,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 11      | Contractafspraken                          | SMB / Gemeente Raalte                                                          | 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                  |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | 1 van de toezeggingen is niet uitgevoerd/nagekomen.                                                                                 | 8,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | 2 of meer van de toezeggingen zijn niet uitgevoerd/nagekomen.                                                                       | 0,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 12      | Logboek                                    | Gemeente Raalte                                                                | 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 de locatie aanwezig en wordt dagelijks gehuikt.                                                        | 2,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | Het (digitale) logboek is niet op de locatie aanwezig of wordt niet dagelijks gehuikt.                                              | 0,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 13      | Betreding en sluiten van gebouwen en alarm | Gemeente Raalte                                                                | 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.                                     | Geen incidenten                                                                                                                     | 3,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | Maximaal 1 incident.                                                                                                                | 1,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | Méér dan 1 incident.                                                                                                                | 0,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 14      | Werkroosters dagelijks                     | Onafhankelijk inkoopadviesbureau (tijdens kwaliteitsmeting) en Gemeente Raalte | 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 op locatie en er wordt naar gehandeld. | 5,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|         |                                            |                                                                                |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     | Werkprogramma's niet conform het prijzenblad, niet op werkkar, niet in bezit van CP op locatie en/of er wordt niet naar gehandeld.  | 0,0                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |

|    |                                               |                                                      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                     |     |  |   |  |   |    |   |  |   |  |   |  |
|----|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--|---|--|---|----|---|--|---|--|---|--|
| 15 | Werkplanning periodiek                        | Gemeente Raalte                                      | Nee                                | Alle periodieke werkzaamheden (vloer, 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 op locatie en wordt afgestemd met opdrachtgever.                         | 5,0 |  | 0 |  | 0 |    | 0 |  | 0 |  |   |  |
|    |                                               |                                                      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Planning is niet vastgelegd, werkzaamheden worden/zijn niet uitgevoerd conform deze planning, planning is niet in bezit van de CP op locatie en/of de planning is niet afgestemd met opdrachtgever. | 0,0 |  | 0 |  | 0 |    | 0 |  | 0 |  |   |  |
| 16 | In- en uitruimen                              | Gemeente Raalte                                      | 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 |  | 0 |  | 0 |    | 0 |  | 0 |  |   |  |
|    |                                               |                                                      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | De ruimten zijn bij het uitvoeren van specialistisch vloeronderhoud niet in- en uitgeruimd en/of niet op dezelfde wijze weer ingericht.                                                             | 0,0 |  | 0 |  | 0 |    | 0 |  | 0 |  |   |  |
| 17 | Oplevering specialistisch periodiek onderhoud | SMB (in de management-rapportage) en Gemeente Raalte | Oplevering samen met opdrachtgever | Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud (vloer, 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 |  | 0 |  | 0 |    | 0 |  | 0 |  |   |  |
|    |                                               |                                                      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd.                                                                                                                                                | 0,0 |  | 0 |  | 0 |    | 0 |  | 0 |  |   |  |
|    |                                               |                                                      |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Totaal uitvoering                                                                                                                                                                                   |     |  |   |  |   | 72 | 0 |  | 0 |  | 0 |  |

| KPI nr.           | Onderwerp: Communicatie en evaluatie | Wie dient KPI aan te tonen?       | Bewijs aanleveren? | Norm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Per halfjaar                                                                                       | Scorings-mogelijkheden | Score Q3 en Q4 | Score | Score Q1 en Q2 | Score | Score Q3 en Q4 | Score | Score Q1 en Q2 | Score | Opmerking Gemeente Raalte | Opmerking SMB |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|----------------|-------|---------------------------|---------------|
| 18                | Evaluaties en verslaglegging         | Gemeente Raalte                   | Nee                | Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis 81.<br><br>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                    |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|                   |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Maximaal 2 overleggen gemist of niet genotuleerd of actiepunten niet uitgevoerd.                   | 0,0                    |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 19                | Managementrapportage                 | Gemeente Raalte                   | Nee                | De managementrapportage zoals beschreven in 87 wordt tijdig en volledig aangeleverd.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | De rapportage is tijdig verstuurd. Alle onderwerpen zijn opgenomen en/of onderbouwd.               | 5,0                    |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|                   |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | De rapportage is niet tijdig verstuurd of niet alle onderwerpen zijn opgenomen/onderbouwd.         | 0,0                    |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 20                | Klachten en afhandeling              | Gemeente Raalte                   | 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                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|                   |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Maximaal één klacht per locatie, tijdig opgelost en teruggekoppeld.                                | 5,0                    |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|                   |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Méér dan één klacht per locatie én/of niet alle klachten tijdig opgelost en teruggekoppeld.        | 0,0                    |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|                   |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Totaal communicatie en evaluatie                                                                   |                        |                |       |                |       | 20             | 0     |                | 0     |                           | 0             |
| KPI nr.           | Onderwerp: Financieel                | Wie dient KPI aan te tonen?       | Bewijs aanleveren? | Norm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Per halfjaar                                                                                       | Scorings-mogelijkheden | Score Q3 en Q4 | Score | Score Q1 en Q2 | Score | Score Q3 en Q4 | Score | Score Q1 en Q2 | Score | Opmerking Gemeente Raalte | Opmerking SMB |
| 21                | Correcte facturering                 | Gemeente Raalte                   | 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                    |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|                   |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eén of meerdere facturen niet tijdig of correct.                                                   | 0,0                    |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| 22                | 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                   |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
|                   |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Eén of meerdere gebouwen worden de uren niet conform contract ingezet.                             | 0,0                    |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                | 0     |                           |               |
| Totaal financieel |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    | 15                     | 0              |       | 0              |       | 0              |       | 0              |       |                           |               |
|                   |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    |                        | 0              |       | 0              |       | 0              |       | 0              |       |                           |               |
|                   |                                      |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    | Maximale score         | Score Q3 en Q4 |       | Score Q1 en Q2 |       | Score Q3 en Q4 |       | Score Q1 en Q2 |       | Opmerking Gemeente Raalte | Opmerking SMB |
|                   | TOTAAL SCORE                         |                                   |                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                    | 129                    | 0              |       | 0              |       | 0              |       | 0              |       |                           |               |

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

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