

Bijlage 7. KPI-scoringsmodel Europese School Den Haag (ESH)

Looptijd contract: 1 -09-2026 to/m 31-08-2030. Optiejaren: 4

Opdrachtnemer / SMB: <>

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 ESH	Opmerking SMB
1	Inzet vaste medewerkers	SMB (in de management-rapportage)	Ja	Minimaal 80% van de medewerkers werken 6 maanden of langer op de locatie(s). Deze KPI is van toepassing vanaf maand 7 van de overeenkomst.	90% of meer dan afgesproken aantal.	10,0						
					Minder dan afgesproken aantal.	0,0						
2	Opleidingseisen personeel	SMB (in de management-rapportage)	Ja, af te tekenen lijst door medewerkers	Iedere medewerker beschikt binnen 12 maanden na indienstreding over een RAS-diploma of gelijkwaardig.	Iedere medewerker gediplomeerd.	5,0						
					Niet iedere medewerker tijdig gediplomeerd.	0,0						
3	Inzet jeugd, leerlingen en familie van leerlingen	SMB (in de management-rapportage)	Ja	De inzet van jeugdigen (jonger dan 22 jaar) is niet meer dan 10%. De inzet van eigen leerlingen en familie van leerlingen is niet toegestaan.	Er wordt niet meer dan 10% jeugdigen ingezet en er worden geen eigen leerlingen of familie van leerlingen ingezet.	3,0						
					Er wordt meer dan 10% jeugdigen ingezet en/of er worden eigen leerlingen of familie van leerlingen ingezet.	0,0						
4	BHV + EHBO	SMB (in de management-rapportage)	Ja	Opdrachtnemer dient te allen tijde zorg te dragen voor een BHV'er (per locatie) met een rechtsgeldig EHBO diploma, inclusief jaarlijkse herhalingscursussen.	Per locatie is minimaal één medewerker BHV getraind.	5,0						
					Bij één of meerdere locaties zijn geen medewerkers BHV getraind.	0,0						
5	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.	3,0						
					Niet voor iedere medewerker verstrekt.	0,0						
Totaal personeel						26	0	0	0	0		
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 ESH	Opmerking SMB
6	Kwaliteitsmeting (VSR methodiek)	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau	Ja, rapportage aanleveren	Eenmaal per kwartaal wordt voor de locatie(s) de kwaliteit volgens de VSR-KMS methodiek door een onafhankelijk inkoopadviesbureau 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						
7	Contractafspraken	SMB / ESH	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						
8	Werkplanning periodiek	ESH	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						
9	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud	SMB (in de management-rapportage) en ESH	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						38	0	0	0	0		
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 ESH	Opmerking SMB
10	Managementrapportage	ESH	Nee	De managementrapportage zoals beschreven in PVE Eis 93 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						
11	Klachten en afhandeling	ESH	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						15	0	0	0	0		
						Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking ESH	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					79	0	0	0	0		

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

Score per kwartaal 0% 0% 0% 0%