

Bijlage 7. KPI-scoringsmodel Parcival College

Looptijd contract: 21 augustus 2026 - 20 augustus 2029. Optiejaren: 5
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 Parcival	Opmerking SMB
1	Inzet vaste medewerkers	SMB (in de management-rapportage)	Ja	Minimaal 70% van de medewerkers werken 6 maanden of langer op de locatie(s). Deze KPI is van toepassing vanaf maand 7 van de overeenkomst.	70% of meer dan afgesproken aantal.	10,0						
					Minder dan afgesproken aantal.	0,0						
2	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. Op kleine panden, met minder dan drie werknemers, is een nood-knop verplicht.	Per locatie is minimaal één medewerker BHV getraind.	5,0						
					Bij één of meerdere locaties zijn geen medewerkers BHV getraind.	0,0						
3	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						
4	Werkkleding	Parcival	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						
Totaal personeel						21	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 Parcival	Opmerking SMB
5	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						
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	Verbeterplannen	SMB / Parcival	Ja	Bij onvoldoende op een externe (kwaliteits)controle levert SMB binnen één week een verbeterplan aan.	Voor iedere onvoldoende tijdig een plan.	6,0						
					Niet voor iedere onvoldoende een plan.	0,0						
8	Contractafspraken	SMB / Parcival	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						
9	Betreding en sluiten van gebouwen en alarm	Parcival	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.	Geén incidenten	3,0						
					Maximaal 1 incident.	1,0						
					Meér dan 1 incident.	0,0						
10	Werkroosters dagelijks	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau (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						
11	In- en uitruimen	Parcival	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						
12	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud	SMB (in de management-rapportage) en Parcival	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						55	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 Parcival	Opmerking SMB
13	Evaluaties en verslaglegging	Parcival	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis 85.	Alle evaluaties zijn uitgevoerd en genotuleerd. Daarnaast zijn de actiepunten uitgevoerd door SMB.	5,0						
				SMB initieert, plant en notuleert deze overleggen. De actiepunten worden daarnaast uitgevoerd door SMB.	Maximaal 2 overleggen gemist of niet genotuleerd of actiepunten niet uitgevoerd.	0,0						
14	Klachten en afhandeling	Parcival	Nee	- Klachten over het reguliere onderhoudsproces 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
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 Parcival	Opmerking SMB
15	Correcte facturering	Parcival of Inkada	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						
Totaal financieel						5	0	0	0	0		
						Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking Parcival	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					96	0	0	0	0		

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

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