

Bijlage 7. KPI-scoringsmodel Carmelcollege Gouda

Looptijd contract: 4 jaar. Optiejaren: 4x 1 jaar

Carmelcollege Gouda / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden
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.	90% of meer dan afgesproken aantal.	10,0
					Minder dan afgesproken aantal.	0,0
2	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
3	Opleidingseisen personeel	SMB (in de management-rapportage)	Ja, af te tekenen lijst door medewerkers	Iedere medewerker beschikt binnen 12 maanden na indienattreding over een RAS-diploma of gelijkwaardig.	Iedere medewerker gediplomeerd.	5,0
					Niet iedere medewerker tijdig gediplomeerd.	0,0
4	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.	3,0
					Medewerker ongediplomeerd.	0,0
5	Inzet jeugd, leerlingen en ouders 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 ouders van leerlingen is niet toegestaan.	Er wordt niet meer dan 10% jeugdigen ingezet en er worden geen eigen leerlingen of ouders van leerlingen ingezet.	3,0
					Er wordt meer dan 10% jeugdigen ingezet en/of er worden eigen leerlingen of ouders van leerlingen ingezet.	0,0
6	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 jaartijds herhalingscursussen. Optie: op kleine panden, met minder dan vier 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
7	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
8	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
9	Werkkleding	Klant	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
10	Inzet medewerkers SROI	SMB (in de management-rapportage)	Ja	De medewerkers SROI is conform afspraak contract. Percentage <> conform PVE / inschrijving SMB.	Afgesproken percentage of meer.	10,0
					Minder dan afgesproken percentage.	0,0
Totaal personeel						50
KPI nr.	Onderwerp: Uitvoering	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden
11	Verbeterplannen	SMB / Klant	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
12	Contractafspraken	SMB / Klant	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
					Geén incidenten	3,0
13	Betreding en sluiten van gebouwen en alarm	Klant	Nee	Op locaties waar SMB verantwoordelijk is voor het openen of afsluiten en/of het in- of uitschakelen van het alarm, geschiedt dit zonder verwijfbare incidenten. Verwijfbaar houdt in een alarm door fout/vergisning van medewerker SMB.	Bij 1 tot 5 locaties: Maximaal 1 incident.	1,0
					Vanaf 5 locaties: Maximaal 2 incidenten	
					Bij 1 tot 5 locaties: Méér dan 1 incident.	0,0
					Vanaf 5 locaties: Méér dan 3 incidenten	
14	Werkplanning periodiek	Klant	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
Totaal uitvoering						29
15	Klachten en afhandeling	Klant	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	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						10
						Maximale score
	TOTAAL SCORE					89

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

Score per kwartaal