Bijlage 7. KPI-scoringsmodel Noord- Hollands Archief

Looptijd contract: 1 september 2026 - 31 augustus 2030. Optiejaren: 4 jaar
Opdrachtnemer / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Jaar Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking NHA	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.	80% of meer dan afgesproken aantal.	10,0						
					Minder dan afgesproken aantal.	0,0						
2	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	**13**	**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 NHA	Opmerking SMB
3	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						
4	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. de/afkeur.	2,0						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat meer dan 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.	0,0						
5	Belevingsmeting	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau / NHA	Ja, rapportage aanleveren	Tweemaal per jaar wordt een belevingsmeting uitgevoerd door onafhankelijk adviesbureau / NHA	De uitkomst van de belevingsmeting is uitstekend.	10,0						
					De uitkomst van de belevingsmeting is goed.	7,0						
					De uitkomst van de belevingsmeting is voldoende.	4,0						
					De uitkomst van de belevingsmeting is onvoldoende/slecht.	0,0						
6	Verbeterplannen	SMB / NHA	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						
7	Contractafspraken	SMB / NHA	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	Logboek	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau (tijdens kwaliteitsmeting) en NHA	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 beide aanwezig en wordt dagelijks gebruikt.	2,0						
					Het (digitale) logboek is niet op beide aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt.	0,0						
9	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						
10	Werkplanning periodiek	NHA	Nee	Alle periodieke werkzaamheden (vloer, glas, inventaris en diepterein iging 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						
11	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud	SMB (in de management-rapportage) en NHA	Oplevering samen met opdrachtgever	Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud (vloer, glas, inventaris en diepterein iging 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	**66**	**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 NHA	Opmerking SMB
12	Evaluaties en verslaglegging	NHA	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis 92. SMB initieëirt, 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						
					Maximaal 2 overleggen gemist of niet genotuleerd of actiepunten niet uitgevoerd.	0,0						
					Totaal communicatie en evaluatie	**5**	**0**	**0**	**0**	**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 NHA	Opmerking SMB
13	Correcte facturering	NHA of onafhankelijk inkoopadvies-bureau	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						
14	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						
					Totaal financieel	**15**	**0**	**0**	**0**	**0**		

						Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking NHA	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					**99**	**0**	**0**	**0**	**0**		

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

Score per kwartaal	0%	0%	0%	0%