

Bijlage 7. KPI-scoringsmodel OPOZ

Looptijd contract: 01-12-2026 - 30-11-2030. Optiejaren: vier (4) maal twaalf (12) maanden
Opdrachtnemer / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scoringsmogelijkheden	Jaar							
							Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking Klant	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. Minder dan afgesproken aantal.	10,0 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. Niet voor iedere medewerker verstrekt.	3,0 0,0								
3	Werkkleding	Klant	Nee	Iedere medewerker draagt herkenbare, nette en deugdelijke werkkleding tijdens de uitvoering van de werkzaamheden.	Alle medewerkers dragen werkkleding. Niet alle medewerkers dragen werkkleding.	3,0 0,0								
Totaal personeel						16	0	0	0	0				
KPI nr.	Onderwerp: Uitvoering	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scoringsmogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking Klant	Opmerking SMB		
4	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%). Tussen 50% en 99,9 % van de DKS metingen uitgevoerd. Tussen 25% en 49,9% van de DKS metingen uitgevoerd. Minder dan 25% van de DKS metingen uitgevoerd.	5,0 3,0 1,0 0,0								
5	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). Tussen de 1 en 2 locaties hebben een onvoldoende/afkeur. Tussen de 3 en 4 locaties hebben een onvoldoende/afkeur. Meer dan 4 locaties hebben een onvoldoende/afkeur.	10,0 5,0 2,0 0,0								
6	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. Niet voor iedere onvoldoende een plan.	6,0 0,0								
7	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. 1 van de toezeggingen is niet uitgevoerd/nagekomen. 2 of meer van de toezeggingen zijn niet uitgevoerd/nagekomen.	15,0 8,0 0,0								
8	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. 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.	5,0 0,0								
9	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud	SMB (in de management-rapportage) en Klant	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. Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd.	8,0 0,0								
Totaal uitvoering						49	0	0	0	0				
KPI nr.	Onderwerp: Communicatie en evaluatie	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scoringsmogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking Klant	Opmerking SMB		
10	Evaluaties en verslaglegging	Klant	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis 87. 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. Maximaal 2 overleggen gemist of niet genotuleerd of actiepunten niet uitgevoerd.	5,0 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	Scoringsmogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking Klant	Opmerking SMB		
11	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. Eén of meerdere gebouwen worden de uren niet conform contract ingezet.	10,0 0,0								
Totaal financieel						10	0	0	0	0				
TOTAAL SCORE						80	0	0	0	0				

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

Score per kwartaal: 0% 0% 0% 0%