

Bijlage 7. KPI-scoringsmodel <NAAM OPDRACHTGEVER>

Looptijd contract: 4 jaar - . Optiejaren: 4 maal 1 jaar

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
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 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				
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	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 invalkrachten welke bekend zijn met het gebouw en de daarbij horende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak.	5,0				
					Opdrachtnemer werkt niet met vaste invalkrachten en/of de invalkrachten zijn niet bekend met het gebouw en/of de daarbij horende afspraken over de uitvoering van de schoonmaak.	0,0				
Totaal personeel						23	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
5	Kwaliteitsmeting (VSR methodiek)	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau	Ja, rapportage aanleveren	Eenmaal per half jaar 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				
					Vanaf 5 locaties: Tussen de 1 en 2 locaties hebben een onvoldoende/afkeur.	5,0				
					Vanaf 5 locaties: Tussen de 3 en 4 locaties hebben een onvoldoende/afkeur.	2,0				
					Vanaf 5 locaties: Meer dan 4 locaties hebben een onvoldoende/afkeur.	0,0				
6	Belevingsmeting	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau	Ja, rapportage aanleveren	Eén maal per jaar wordt een belevingsmeting uitgevoerd.	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				
7	Verbeterplannen	SMB / Klant	Ja	Bij onvoldoende op een externe (kwaliteits)controle levert SMB binnen twee weken een verbeterplan aan.	Voor iedere onvoldoende tijdig een plan.	6,0				
					Niet voor iedere onvoldoende een plan.	0,0				
8	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				
9	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 verwijtbare incidenten. Verwijtbaar houdt in een alarm door fout/vergiftiging van medewerker SMB.	Geén incidenten Bij 1 tot 5 locaties: Maximaal 1 incident.	3,0				
					Vanaf 5 locaties: Maximaal 3 incidenten Bij 1 tot 5 locaties: Méér dan 1 incident.	1,0				
					Vanaf 5 locaties: Méér dan 3 incidenten.	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	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				
12	In- en uitruimen	Klant	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				
13	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.	8,0				
					Werkzaamheden zijn niet volgens afspraak opgeleverd.	0,0				
Totaal uitvoering						65	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
14	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 genoteerd. Daarnaast zijn de actiepunten uitgevoerd door SMB. Maximaal 2 overleggen gemist of niet genoteerd of actiepunten niet uitgevoerd.	5,0				
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 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
KPI nr.	Onderwerp: Financieel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scoringsmogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4
16	Correcte facturering	Klant of Adviesbureau	Nee	De facturen zijn tijdig ingediend en correct gefactureerd. Eventuele regiewerkzaamheden worden gefactureerd middels werkbonden met handtekening van opdrachtgever.	Alle facturen zijn tijdig en correct. Eén of meerdere facturen niet tijdig of correct.	5,0 0,0				
17	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						15	0	0	0	0
						Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4
TOTAAL SCORE						118	0	0	0	0

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

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