

Bijlage 7. KPI-scoringsmodel Biezonderwijs - De Bodde

Looptijd contract: 5 jaar - Optiejaren: 5 x 1 jaar

Biezonderwijs - De Bodde / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings- mogelijkheden
1	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. 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
2	Verklaring Omtrent Gedrag (VOG - screeningsprofiel 60)	SMB (in de management-rapportage)	Ja, eenmalig overleggen of bevestiging vanuit HR SMB	Voor iedere vaste medewerker op locatie is vóór tewerkstelling, een VOG verstrekt.	Voor iedere medewerker verstrekt.	3,0
					Niet voor iedere medewerker verstrekt.	0,0
Totaal personeel						8
KPI nr.	Onderwerp: Uitvoering	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings- mogelijkheden
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.	2,0
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat meer dan 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.	0,0
5	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
6	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
7	Logboek	SMB / Klant of Adviesbureau	Nee	In ieder gebouw is een (digitaal) logboek, waarin dagelijks door SMB wordt geschreven (op- en of aanmerkingen of paraaf “voor gezien” en opgevolgd).	Het (digitale) logboek is op alle locaties aanwezig en wordt dagelijks gebruikt.	2,0
					Het (digitale) logboek is niet op alle locaties aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt.	0,0
8	Werkroosters dagelijks	SMB / Klant of Adviesbureau		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

9	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
10	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						56
KPI nr.	Onderwerp: Communicatie en evaluatie	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden
11	Managementrapportage	Klant	Nee	De managementrapportage zoals beschreven in Eis 92 wordt tijdig en volledig aangeleverd.	De rapportage is tijdig verstuurd. Alle onderwerpen zijn opgenomen en/of onderbouwd.	5,0
					De rapportage is niet tijdig verstuurd of niet alle onderwerpen zijn opgenomen/onderbouwd.	0,0
12	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
KPI nr.	Onderwerp: Financieel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden
13	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						10
						Maximale score
	TOTAAL SCORE					89

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

Score per kwartaal