

Bijlage 7. KPI-scoringsmodel SOVON Perceel 2

Looptijd contract: 1 juli 2027 - 30 juni 2031. Optiejaren: 6

Opdrachtnemer / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings- mogelijkheden	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking SOVON	Opmerking SMB
1	Inzet vaste medewerkers	SMB (in de management-rapportage)	Ja	Minimaal 60% van de medewerkers werken 6 maanden of langer op de locatie. Deze KPI is van toepassing vanaf maand 7 van de overeenkomst.	60% of meer dan afgesproken aantal. Minder dan afgesproken aantal.	10,0 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. Niet iedere medewerker tijdig geïnstrueerd.	3,0 0,0						
3	Opleidingseisen personeel	SMB (in de management-rapportage)	Ja, af te tekenen lijst door medewerkers	Iedere medewerker beschikt binnen 12 maanden na indiensttreding over een RAS-diploma of gelijkwaardig.	Iedere medewerker gediplomeerd. Niet iedere medewerker tijdig gediplomeerd.	5,0 0,0						
4	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						
5	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. 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.	5,0 0,0						
Totaal personeel						26	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 SOVON	Opmerking SMB
6	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) 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						
7	Kwaliteitsmeting (VSR methodiek)	Onafhankelijk inkoopadviesbureau	Ja, rapportage aanleveren	Eenmaal per kwartaal wordt 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						
					De uitkomst van de kwaliteitsmeting(en) bevat meer dan 2 onvoldoendes/afkeuren op een ruimtecategorie.	0,0						
8	Belevingsmeting	Onafhankelijk inkoopadviesbureau	Ja, rapportage aanleveren	Tweemaal per jaar wordt een belevingsmeting uitgevoerd door Inkada.	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						
9	Verbeterplannen	SMB / SOVON	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						
10	Contractafspraken	SMB / SOVON	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						
11	Logboek	Onafhankelijk inkoopadviesbureau (tijdens kwaliteitsmeting) en SOVON	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 locatie aanwezig en wordt dagelijks gebruikt.	2,0						
					Het (digitale) logboek is niet op locatie aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt.	0,0						

12	Werkplanning periodiek	SOVON	Nee	Alle periodieke werkzaamheden (vloer, 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 van de 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 van de locatie en/of de planning is niet afgestemd met opdrachtgever.	0,0						
					Totaal uitvoering	53	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 SOVON	Opmerking SMB
13	Evaluaties en verslaglegging	SOVON	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis 84.	Alle evaluaties zijn uitgevoerd en genotuleerd. Daarnaast zijn de actiepunten uitgevoerd door SMB.	5,0						
				SMB initieert, plant en notuleert deze overleggen. De actiepunten worden daarnaast uitgevoerd door SMB.	Maximaal 2 overleggen gemist of niet genotuleerd of actiepunten niet uitgevoerd.	0,0						
14	Managementrapportage	SOVON	Nee	De managementrapportage zoals beschreven in eis 90 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						
15	Klachten en afhandeling	SOVON	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, tijdig opgelost en teruggekoppeld.	5,0						
					Méer dan één klacht én/of niet alle klachten tijdig opgelost en teruggekoppeld.	0,0						
Totaal communicatie en evaluatie						20	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 SOVON	Opmerking SMB
16	Correcte facturering	SOVON 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						
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.	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 SOVON	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					114	0	0	0	0		

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

Score per kwartaal	0%	0%	0%	0%
--------------------	----	----	----	----