Bijlage 7. KPI-scoringsmodel Stichting Carmelcollege

Looptijd contract: 01-06-2027 - 30-06-2031. Optiejaren: twee (2) keer vierentwintig (24) maanden

Opdrachtnemer: <>

KPI nr.	Onderwerp: Levering	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Jaar Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking Klant	Opmerking leverancier
1	Leverbetrouwbaarheid	Klant	Nee	Minimaal 95% van alle bestellingen en herleveringen/naleveringen wordt geleverd binnen eis 4 termijn	≥ 95% tijdig geleverd	20,0						
					90% t/m 94,9% tijdig geleverd	10,0						
					< 90% tijdig geleverd	0,0						
2	Voorraadbeschikbaarheid	Klant	Nee	Er doen zich geen voorraadtekorten voor waardoor locaties of de schoonmaakdienstverlener niet kunnen beschikken over de benodigde sanitaire producten. Indien door gewijzigd of onvoorzien verbruik onvoldoende voorraad beschikbaar is, wordt een voor 16:00 uur geplaatste aanvullende bestelling conform eis 4 uiterlijk binnen één (1) werkdg geleverd.	Geen vooraadtekort, of een ontstaan tekort is uiterlijk binnen één (1) werkdag aangevuld.	10,0						
					Eén of meer ontstane vooraadtekorten zijn niet uiterlijk binnen één (1) werkdag aangevuld.	0,0						
					Totaal levering	**30**	**0**	**0**	**0**	**0**		
KPI nr.	**Onderwerp: Kwaliteit**	**Wie dient KPI aan te tonen?**	**Bewijs aanleveren?**	**Norm**	**Per kwartaal**	**Scorings-mogelijkheden**	**Score Q1**	**Score Q2**	**Score Q3**	**Score Q4**	**Opmerking Klant**	**Opmerking leverancier**
3	Contractafspraken	Klant en leverancier (in de management-rapportage)	Nee	Alle toezeggingen die door leverancier zijn gedaan in de beantwoording van de open vragen worden nagekomen door leverancier. Deze KPI wordt na definitieve gunning uitgewerkt.	Alle toezeggingen zijn uitgevoerd en nagekomen.	10,0						
					1 van de toezeggingen is niet uitgevoerd/nagekomen.	5,0						
					2 of meer van de toezeggingen zijn niet uitgevoerd/nagekomen.	0,0						
					Totaal kwaliteit	**10**	**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 Klant**	**Opmerking leverancier**
4	Evaluaties en verslaglegging	Klant	Nee	Overleg vindt plaats zoals beschreven in eis 24. Leverancier initieërt, plant en notuleert deze overleggen. De actiepunten worden daarnaast uitgevoerd door leverancier.	Alle evaluaties zijn uitgevoerd en genotuleerd en de hieruit voortvloeiende actiepunten zijn uitgevoerd	5,0						
					Eén of meer evaluaties zijn niet uitgevoerd of genotuleerd en/of één of meer actiepunten zijn niet uitgevoerd	0,0						
5	Managementrapportage	Klant of onafhankelijk adviesbureau	Nee	De managementrapportage zoals beschreven in eis 24 wordt tijdig en volledig aangeleverd.	De rapportage is tijdig verstuurd. Alle onderwerpen zijn opgenomen en/of onderbouwd.	3,0						
					De rapportage is niet tijdig verstuurd of niet alle onderwerpen zijn opgenomen/onderbouwd.	0,0						
6	Klachten en afhandeling	Klant	Nee	Alle klachten worden binnen 1 werkdag bevestigd en uiterlijk binnen 2 werkdagen voorzien van een definitieve reactie.	Alle klachten conform termijn afgehandeld	20,0						
					Maximaal 1 klacht niet conform termijn afgehandeld	10,0						
					Meer dan 1 klacht niet conform termijn afgehandeld	0,0						
					Totaal communicatie en evaluatie	**28**	**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 Klant**	**Opmerking leverancier**
7	Correcte facturering	Klant of onafhankelijk adviesbureau	Nee	De facturen zijn tijdig ingediend en correct gefactureerd.	Alle facturen zijn tijdig en correct.	10,0						
					Eén of meerdere facturen niet tijdig of correct.	0,0						
					Totaal financieel	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**		
KPI nr.	**Onderwerp: Duurzaamheid**	**Wie dient KPI aan te tonen?**	**Bewijs aanleveren?**	**Norm**	**Per kwartaal**	**Scorings-mogelijkheden**	**Score Q1**	**Score Q2**	**Score Q3**	**Score Q4**	**Opmerking Klant**	**Opmerking leverancier**
8	Duurzaamheid KPI conform kwaliteitsvraag 3	Klant of onafhankelijk adviesbureau	Nee			10,0						
						0,0						
					Totaal duurzaamheid	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**		
						Maximale score	**Score Q1**	**Score Q2**	**Score Q3**	**Score Q4**	**Opmerking Klant**	**Opmerking leverancier**
	TOTAAL SCORE					**88**	**0**	**0**	**0**	**0**		

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

Score per kwartaal	0%	0%	0%	0%