Bijlage 7. KPI-scoringsmodel CBO Noardwest Fryslân

Looptijd contract: 31 mei 2027 - 30 mei 2031. Optiejaren: vier (4) maal twaalf (12) maanden
CBO Noardwest Fryslân / SMB: <>

KPI nr.	Onderwerp: Personeel	Wie dient KPI aan te tonen?	Bewijs aanleveren?	Norm	Per kwartaal	Scorings-mogelijkheden	Jaar Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking CBO-NWF	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(s).Deze KPI is van toepassing vanaf maand 7 van de overeenkomst.	60% of meer dan afgesproken aantal.	10,0						
					Minder dan afgesproken aantal.	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.	3,0						
					Niet iedere medewerker tijdig geïnstrueerd.	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.	5,0						
					Niet iedere medewerker tijdig gediplomeerd.	0,0						
					Totaal personeel	**18**	**0**	**0**	**0**	**0**		
KPI nr.	**Onderwerp: Uitvoering**	**Wie dient KPI aan te tonen?**	**Bewijs aanleveren?**	**Norm**	**Per kwartaal**	**Scorings-mogelijkheden**	**Score Q1**	**Score Q2**	**Score Q3**	**Score Q4**	**Opmerking CBO-NWF**	**Opmerking SMB**
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						
					Tussen de 1 en 2 locaties hebben een onvoldoende/afkeur.	5,0						
					Tussen de 3 en 4 locaties hebben een onvoldoende/afkeur.	2,0						
					Meer dan 4 locaties hebben een onvoldoende/afkeur.	0,0						
5	Belevingsmeting	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau	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						
6	Verbeterplannen	SMB / CBO-NWF	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						
7	Contractafspraken	SMB / CBO-NWF	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						
8	Logboek	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau (tijdens kwaliteitsmeting) en	Nee	In ieder gebouw is een logboek, waarin dagelijks door SMB wordt geschreven (op- en of aanmerkingen of paraaf “voor gezien”).	Het logboek is op alle locaties aanwezig en wordt dagelijks gebruikt.	2,0						
					Het logboek is niet op alle locaties aanwezig of wordt niet dagelijks gebruikt.	0,0						
9	Werkroosters dagelijks	Onafhankelijk inkoopadvies-bureau (tijdens kwaliteitsmeting)		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						
10	Werkplanning periodiek	CBO-NWF	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						
11	Oplevering specialistisch periodiek onderhoud	SMB (in de management-rapportage) en CBO-NWF	Oplevering samen met opdrachtgever	Na uitvoering van specialistisch periodiek onderhoud (vloer, glas, inventaris en diepteriniging 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	**61**	**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 CBO-NWF**	**Opmerking SMB**
12	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**	**0**	**0**	**0**	**0**		

						Maximale score	Score Q1	Score Q2	Score Q3	Score Q4	Opmerking CBO-NWF	Opmerking SMB
	TOTAAL SCORE					**89**	**0**	**0**	**0**	**0**		

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

Score per kwartaal	0%	0%	0%	0%