

Bijlage 11a KWALITEITSTOURNEE

De opdrachtgever streeft, zoals verwoord in het aanbestedingsdocument, naar een schone werkomgeving en de beleving van 'schoon' voor alle gebruikers en gasten van de locaties. De opdrachtgever realiseert zich tegelijkertijd dat dit een enorme uitdaging is, vooral gedurende een dag. Het is in ieder geval van groot belang dat als de werkdag begint de werkomgevingen schoon zijn. Om dit doel te realiseren organiseert de opdrachtgever het volgende;

DAGELIJKSE KWALITEITSTOUR

- De leidinggevende van het schoonmaakteam doet zelf de controles en stuurt op verbeterpunten voordat de locaties de volgende dag weer open gaan;
- De gebouwbeheerder of facilitaire medewerker van de opdrachtgever loopt steekproefsgewijs bij aanvang van een werkdag (of bij klachten) een ronde en meldt achterstallige schoonmaak bij de leidinggevende van het schoonmaakbedrijf. Het schoonmaakbedrijf zorgt voor een herstel (in overleg met de opdrachtgever) van de achterstallige schoonmaak;
- Als een melding van achterstallige schoonmaak meer dan 2x in een week plaats vindt zal de leidinggevende met de beheerder van de opdrachtgever EN de betreffende schoonmaker(s) een gezamenlijke ronde lopen om de verbeterpunten te tonen en te bespreken. Dit heeft als doel om een positief effect te realiseren bij de mensen die het moeten uitvoeren en niet om voortdurend de overeenkomst erbij te pakken waardoor er een negatief effect kan optreden.

Als gedurende drie opeenvolgende weken er meer dan zes meldingen per gebouw zijn binnengekomen, of de klachten dusdanig ernstig zijn dat er eerder gehandeld moet worden zal de contractbeheerder van de opdrachtgever samen met de leidinggevende van de opdrachtnemer de documenten met betrekking tot de kwaliteitstournee erbij pakken (als voorbeeld bijlage 11b) om gedurende de drie weken daarna nauwkeurig vast te leggen welke elementen onder de norm presteren. Dan geldt gedurende die drie weken het volgende;

Deze beoordeling zal dagelijks (zie bijlage 10) voor dat gebouw plaatsvinden, bij aanvang van de werkdag.

- Voor iedere dag dat een locatie op 1 of meerdere onderdelen de score '0' scoort geldt dat de opdrachtnemer niet (of volstrekt onvoldoende) schoongemaakt heeft. De opdrachtgever wil niet betalen voor iets wat niet of volstrekt onvoldoende is uitgevoerd. Per locatie zal dan 1/5 deel van het dagtarief (rij 5, 6 en 7 van het prijzenblad formulier C) voor die locatie door opdrachtnemer niet in rekening worden gebracht.
- Voor iedere dag dat een cluster op 1 of meerdere onderdelen de score '4' scoort geldt dat de opdrachtnemer niet voldoende schoongemaakt heeft en de opdrachtgever wil niet betalen voor iets wat niet goed is uitgevoerd. Per locatie zal dan 1/10 deel van het dagtarief (rij 5, 6 en 7 van het prijzenblad formulier C) voor die locatie niet in rekening worden gebracht door de opdrachtnemer.
- Voor iedere dag dat een locatie op 1 of meerdere onderdelen de score '6' scoort geldt dat het schoonmaakbedrijf dat betreffende onderdeel of onderdelen matig schoongemaakt heeft. Als dit langer duurt dan 5 werkdagen zal voor de desbetreffende locatie PER DAG 1/4 deel van het dagtarief (rij 5, 6 en 7 van het prijzenblad formulier C) voor die locatie gedurende de duur van de betreffende periode niet in rekening worden gebracht door de opdrachtnemer.
- Voor iedere dag dat een cluster op de betreffende onderdelen waar eerder lager dan een '8' op is gescoord, maar waar de score uiteindelijk weer een '8' of hoger is, geldt dat de opdrachtnemer weer uitvoert wat er is afgesproken en kan na 2 werkdagen de tournee voor dat cluster stopgezet worden.

In bijlage 11b is een voorbeeld gegeven van de kwaliteitstournee en hierin zijn de volgende normen beschreven en gelden voor alle clusters:

- (score 10) "wow"-gevoel, het ruikt fris en/of glimt, alles is schoon, super blij binnenkomen/ geen strepen, geen vuilresten, juiste methodes gebruikt, er zijn zelfs EXTRA zaken buiten het programma om opgepakt;
- (score 8) het is schoon conform het schoonmaakprogramma, niets op aan te merken, maar niet meer dan dat. Volgens verwachtingen en afspraak schoongemaakt;
- (score 6) er zijn 1 of 2 verbeterpunten gevonden op dit onderdeel;
- (score 4) het is niet schoon, tussen de 3 en 6 verbeterpunten op dit onderdeel;
- (score 0) het is ronduit vies, er is niet of nauwelijks schoongemaakt.

De opdrachtgever wil daarnaast opdrachtnemer vooral positief stimuleren dat de werkomgeving nog schoner is dan is afgesproken en waarbij het 'wow-gevoel' van de opdrachtgever positief beloond wordt. De opdrachtgever is derhalve bereid om jaarlijks maximaal **€ 10.000,- bonus** beschikbaar te stellen die als volgt te verdienen valt;

Tweemaal per jaar zal de opdrachtgever aan haar adviesbureau vragen om een onafhankelijke kwaliteitstournee uit te voeren. Aan de hand van bijlage 11c zal iedere locatie worden beoordeeld. Per locatie kan er een verschillende bonus verkregen worden indien opdrachtnemer op alle onderdelen voor die locatie overal minimaal een 8 op scoort (dus alles is uitgevoerd en schoon conform het schoonmaakprogramma) **én** de adviseur die de tournee uitvoert het volgende als mening kan geven op de algemene beleving:

Een 'wow-gevoel', het ruikt fris en/of glimt, alles is schoon, super blij binnenkomen/ geen strepen, geen vuilresten, juiste methodes gebruikt, er zijn zelfs EXTRA zaken buiten het schoonmaakprogramma om opgepakt en schoongemaakt.

Na iedere tournee zal de opdrachtgever de resultaten met de opdrachtnemer bespreken en daar waar nodig een verbeterplan maken. Avalex heeft 5 locaties, ofwel 10 mogelijkheden op een bonus (totaal € 10.000,-). Per locatie is er een verschillende bonus te verkrijgen:

- Locatie 1: € 2.000,- per tournee;
- Locatie 2: € 2.000,- per tournee;
- Locatie 3: € 800,- per tournee;
- Locatie 4: € 100,- per tournee;
- Locatie 5: € 100,- per tournee.

Opdrachtgever is van mening dat minimaal 25% van de bonus aan de medewerkers van het uitvoerende team als extra beloning moet worden uitgekeerd. Als dit niet heeft plaatsgevonden behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de bonus niet te vergoeden. Desgevraagd kan opdrachtgever aan opdrachtnemer vragen om aan te tonen dat zij hier aan voldaan heeft.

De periodieke tournee kan ook resulteren in een beoordeling van een 6 of lager. Als over de vijf clusters binnen 1 gebouw meer dan 10 verbeterpunten worden vastgesteld zal er gedurende drie weken er een dagelijkse tournee conform dit document uitgevoerd gaan worden. Opdrachtgever merkt hier graag bij op dat zij het liefste de gehele bonus kan uitkeren waarbij alle gebruikers van de gebouwen zeer tevreden zijn over de schoonmaak. Het is aan de opdrachtnemer om deze uitdaging aan te gaan!

De bevindingen van deze tournees worden op video vastgelegd en driemaal per jaar met het schoonmaakteam en hun leidinggevende besproken om gezamenlijk e.e.a. te bespreken. Het doel daarvan is om altijd te streven naar schone werkomgevingen, wederzijdse tevredenheid en erkenning en waardering als het goed gaat. Eventuele verbeterpunten zullen daarbij ook besproken worden en is er veel ruimte voor eigen inbreng, suggesties en voorstellen om een schone werkomgeving op alle locaties te behouden.