

Bijlage 9 Programma van eisen schoonmaakonderhoud Limburgs Museum

1. Algemeen

1.1 Schade door medewerkers opdrachtnemer

- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines.
- Schade aan goederen van de opdrachtgever en/of derden, door onzorgvuldig handelen van de opdrachtnemer, wordt bij de opdrachtnemer verhaald.
- De opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, te melden bij de opdrachtgever. De opdrachtnemer dient geconstateerde defecten en/of gebreken aan inventaris en/of sanitaire voorzieningen door te geven aan de contactpersoon bij de opdrachtgever.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het op een juiste wijze beheren van de door de opdrachtgever beschikbaar gestelde toegangsmiddelen waaronder sleutels en pasjes. Verlies van de door de opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen en alle daaruit voortvloeiende schade bij de opdrachtgever, wordt op de opdrachtnemer verhaald. Verlies van de door opdrachtgever verstrekte toegangsmiddelen dient terstond aan opdrachtgever gemeld te worden.

1.2 Arbo & Veiligheid

- Alle opgedragen werkzaamheden aan de opdrachtnemer, inclusief de afroepwerkzaamheden, dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de afspraken uit de Arbo CAO voor de schoonmaak- en glazenwassersbranche. Voorschriften, onder andere de huis- en veiligheidsregels met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de opdrachtnemer op de locatie van de opdrachtgever, worden (indien aanwezig) na gunning verstrekt aan de opdrachtnemer zodat deze in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies. Het niet navolgen van deze voorschriften en regels kan leiden tot definitieve ontzegging van toegang tot de locatie.
- Onder meer met het oog op de veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op de locatie ingezette werknemers. De opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.
- De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. Dit geldt onder andere voor de keuring en onderhoud van door opdrachtnemer in te zetten machines en middelen.
- Daar waar wettelijke bepalingen zijn voorgeschreven voor het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen dienen deze te worden opgevolgd.

1.3 Klachtenprocedure en calamiteiten

- De opdrachtnemer dient voor het opstarten van de overeenkomst, een procedure over de melding en afhandeling van klachten ter goedkeuring bij de opdrachtgever te hebben ingediend. Deze procedure dient in overleg met de opdrachtgever vastgesteld te worden. Uiterlijk een maand na de ingangsdatum van de overeenkomst zal de definitieve klachtenprocedure in onderling overleg worden vastgesteld. Alle medewerkers van de opdrachtnemer dienen bekend te zijn met de procedure en hiernaar te handelen.

1.4 Overlegstructuur en communicatie

- Na gunning van de overeenkomst dient de opdrachtnemer aan te geven wie vanuit de opdrachtnemer het aanspreekpunt is voor opdrachtgever.

- Periodiek zal opdrachtnemer voortgangsoverleg voeren met opdrachtgever. Er worden aparte afspraken gemaakt over de frequentie van het voortgangsoverleg. De Opdrachtgever verwacht van de opdrachtnemer een initiërende houding.
- Opdrachtgever ontvangt informatie (digitaal in excel-formaat) van opdrachtnemer over de gefactureerde opdrachten (indien gewenst, de frequentie van deze informatie zal nader worden bepaald). Deze informatie bevat in ieder geval de naam van de locatie van opdrachtgever en een overzicht van alle verrichte schoonmaakdiensten, de in rekening gebrachte kosten en overzicht van de uitgevoerde kwaliteitscontroles en de resultaten daarvan. Na indiening van de managementrapportage kan opdrachtgever besluiten in overleg treden met de opdrachtnemer om de rapportage te bespreken.
- In het overleg tussen de contactpersoon van de opdrachtgever en de eindverantwoordelijke van de opdrachtnemer voor de dienstverlening dienen onder andere de volgende zaken betreffende de locatie aan de orde te komen:
 - Het functioneren van de opdrachtnemer;
 - Adviezen van de opdrachtnemer ter verbetering van de dienstverlening;
 - De wijze van dienstverlening;
 - Te nemen acties;
- De opdrachtnemer zorgt hierbij voor rapportage in de vorm van een actielijst en notulen.
- De opdrachtnemer dient maximaal binnen vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.
- De opdrachtnemer dient een eerste aanspreekpunt, in de vorm van een meewerkend voorman/-vrouw, voor al de overlegvormen bekend te maken bij de opdrachtgever. Dit aanspreekpunt dat overleg heeft met de contactpersoon op operationeel gebied dient over voldoende mandaat te beschikken om over de dagelijkse gang van zaken afspraken te maken met de opdrachtgever.
- Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van het schoonmaakdiensten tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever zal opdrachtnemer bij de contactpersoon van de opdrachtgever (reputerende) klachten en meldingen communiceren. De opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een correcte terugkoppeling aan de contactpersoon. Zie ook onderdeel klachtenprocedure.

1.5 Wijze van factureren

- De opdrachtgever streeft ernaar om het aantal facturen dat zij ontvangt van haar opdrachtnemers te reduceren. Wij eisen daarom dat u uw (verzamel)factuur één keer per maand indient, waarbij de totalen gespecificeerd dienen te worden op locatieniveau.
- Maandelijks dient een twaalfde deel van de aanneemsom voor schoonmaakonderhoud achteraf te worden gefactureerd.
- Over het uitvoeren van additionele of incidentele werkzaamheden zullen tussen opdrachtgever en de opdrachtnemer afspraken gemaakt worden, die per projectopdracht kunnen verschillen.
- Eventueel aanvullende werkzaamheden mogen alleen in rekening worden gebracht als daartoe een schriftelijke opdracht voor is gegeven. Een kopie van deze opdracht dient aan de factuur te worden toegevoegd.
- Facturen worden digitaal verstuurd naar facturen@limburgsmuseum.nl.
- De betalingstermijn die wordt gehanteerd bedraagt 30 dagen, na factuurdatum.

1.6 Prijsaanpassing

- De prijzen uit de offerte zijn vast voor het jaar 2021 en zijn exclusief BTW. Per 1 januari 2022 en volgende kalenderjaren is een prijsindexering toestaan op basis van de index: “Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2015=100 “812 reiniging <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83760NED/table?ts=1535528736730>. Het voorstel tot prijswijziging dient schriftelijk onderbouwd (per onderdeel van de schoonmaakdiensten), voor 1 december voorafgaand aan de datum van ingang van de prijsaanpassing, door de opdrachtnemer kenbaar gemaakt te worden. Voor de berekening van de index dient uitgegaan te worden van de index van kwartaal 3 2020, versus de index van kwartaal 3 van 2021 enz. Na akkoord door de opdrachtgever worden de tarieven uit de overeenkomst met het overeengekomen percentage aangepast. De berekening is dan als volgt $(\text{Index Q3 2021} - \text{index Q3 2020}) / \text{index Q3 2020} * 100 =$ percentage waarmee de bedragen mogen worden geïndexeerd.¹
- Indien een voorstel als bedoeld in bovenstaande eis niet binnen de gestelde termijn is gedaan, blijven de vigerende prijzen en tarieven gehandhaafd.
- Inhaalslagen voor net toegepaste prijsstijgingen en tussentijdse prijsaanpassingen zijn niet mogelijk.

1.7 Materialen, middelen en machines

- Bij opdrachtgever dienen productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn voordat deze gebruikt kunnen worden in het pand. Ook dient, in verband met de veiligheid van het personeel, de VIB voor alle personeel beschikbaar te zijn.
- Indien de opdrachtnemer, gedurende de looptijd van het contract, van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan opdrachtgever te worden voorgelegd. Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de opdrachtnemer retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
- Alle machines en middelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.
- De opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd (zie ook 1.2 hierboven). Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld.

1.8 Personeel in dienst van de Opdrachtnemer

- De opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat alle personeelsleden, inclusief management, volgens de Nederlandse wet- en regelgeving gerechtigd zijn te werken.
- Medewerkers van opdrachtgever die schoonmaakwerkzaamheden in een locatie van opdrachtgever verrichten dienen te beschikken over een Verklaring Omtrent Gedrag.
- Medewerkers van opdrachtgever die schoonmaakwerkzaamheden in een locatie van opdrachtgever verrichten dienen te beschikken over een branche-erkend diploma basisopleiding schoonmaak.
- Medewerkers van opdrachtgever die schoonmaakwerkzaamheden in een locatie van opdrachtgever verrichten dragen steeds een origineel en geldig identiteitsbewijs bij zich zodat zij kunnen voldoen aan de in Nederland geldende identificatieplicht.
- Er dient een lijst van in te zetten medewerkers bij de opdrachtgever aanwezig te zijn voorzien van de volgende gegevens per medewerker: naam, adres, woonplaats, geboortedatum. Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer dat opdrachtgever steeds beschikking heeft over de meest actuele lijst. Wijzigingen dienen direct doorgevoerd te worden in deze lijst.
- Personeel van Opdrachtnemer dient bij de uitreiking van de toegangspas, een geldig identiteitsbewijs en eventueel een geldige werkvergunning te tonen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het

¹ Stel index Q3 2020 = 101,9 en index Q3 2021 = 104,9 dan wordt het indexpercentage $(104,9 - 101,9) / 101,9 * 100 = 2,944\% =$ afgerond 2,94%

actualiseren en administreren van de correcte gegevens en documenten van de, op locatie van de opdrachtgever werkzaam zijnde medewerkers van opdrachtnemer.

- Al het personeel van opdrachtnemer (inclusief uitzendkrachten) dat op vaste en/of op regelmatige basis werkzaamheden verricht in het kader van de overeenkomst dient binnen 1 maand na gunning een integriteitverklaring te ondertekenen. Een voorbeeld van deze verklaring kunt u vinden in bijlage 14.
- Opdrachtgever dient altijd toegang te hebben tot de getekende geheimhoudingsverklaringen
- De in te zetten medewerkers dienen minimaal 18 jaar oud te zijn.
- De opdrachtnemer kan beschikken over personeel dat voldoende ervaring en vaardigheden heeft om een hoge standaard van dienstverlening te verstrekken.
- Tevens moet het personeel van de opdrachtnemer op een goede manier worden begeleid in de vorm van voorman/vrouw, objectleiding, inspectie, rayonmanagers. Deze begeleiders dienen eveneens het eigen personeel aan te sturen. De contactpersoon van de opdrachtnemer die de dagelijkse leiding heeft over de betreffende locatie(s) van de opdrachtgever dient de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen. Medewerkers met uitvoerende taken dienen de Nederlandse taal op taalniveau B1 in woord en geschrift te beheersen.
- Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat alle personeelsleden op de hoogte zijn van de eventueel geldende huisregels aangaande de locatie waar zij werkzaam zijn.
- In te zetten personeel draagt representatieve uniforme bedrijfskleding voorzien van een badge met daarop de eigen naam. Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat het personeel voldoende aandacht besteedt aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging.

1.9 Duurzaamheid

De opdrachtnemer besteedt bij de werkzaamheden aandacht aan de mogelijke beperking van milieubelasting. De opdrachtnemer conformeert zich aan onderstaande duurzaamheidscriteria;

Energieverbruik

Schoonmaakpersoneel doet het licht pas aan indien er daadwerkelijk wordt schoongemaakt en schakelt direct na het schoonmaken het licht weer uit.

Apparaten

Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het 'Besluit beheer elektrische en elektronische apparatuur' én de 'Regeling beheer elektrische en elektronische apparatuur' en dienen dienovereenkomstig afgevoerd te worden.

Schoonmaakmiddelen

De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitairreinigers, 28 mei 2014 (2014/313/EU).

Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

Daarnaast zorgt het schoonmaakbedrijf voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en hulpmiddelen en omtrent de gemaakte afspraken.

Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of

een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.

Vloeronderhoud

Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het PvE. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

Personeel

Schoonmaakpersoneel wordt periodiek geschoold in de diverse taken. De scholing moet gaan over de gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -apparatuur en -machines; afvalbeheer; en gezondheids-, veiligheids- en milieuaspecten.

1.10 Sociaal ondernemen

Opdrachtgever hecht belang aan het creëren van meer werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (ook Social Return) genoemd. Voorwaarde voor het verwerven van de overeenkomst is dat opdrachtnemer 5% van de component loonsom van de opdracht gebruikt om invulling te geven aan deze doelstelling. Een opdrachtnemer die beschikt over een certificaat Prestatieladder Sociaal Ondernemen geeft reeds invulling aan deze doelstelling en krijgt derhalve een korting op genoemd percentage van 5 %. De hoogte van de korting is afhankelijk van de trede waarop opdrachtgever presteert:

- Aspirant-status - Een organisatie onderneemt nog niet socialer dan gemiddeld = 10% korting.
- Trede 1 - De organisatie presteert meer dan gemiddeld in het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie = 25% korting
- Trede 2 - De organisatie presteert bovengemiddeld in het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie = 50% korting
- Trede 3 - Koploper in het bieden van werkgelegenheid aan mensen met een kwetsbare arbeidsmarktpositie = 75% korting

Opdrachtgever onderschrijft als professioneel opdrachtgever de code verantwoordelijk marktgedrag schoonmaak. Een opdrachtnemer die deze code heeft ondertekend krijgt een korting van 15 % op genoemd percentage Social Return. Indien de opdrachtnemer ook gecertificeerd is op de Prestatieladder Sociaal ondernemen is de extra korting voor de code verantwoorde marktgedrag vanaf trede 1 t/m 3 25%.

De te verwerven korting op de Social-return eis is in onderstaande tabel samengevat:

Prestatieladder sociaal ondernemen	Code verantwoordelijk marktgedrag	Korting
Neen	Ja	15%
Aspirant-status	Neen	10%
Aspirant-status	Ja	25%
Trede 1	Neen	25%
Trede 1	Ja	50%
Trede 2	Neen	50%
Trede 2	Ja	75%
Trede 3	Neen	75%
Trede 3	Ja	100%

Tabel korting op 5% Social Return

2. Schoonmaakonderhoud

2.1 Algemeen

- Alle schoonmaakwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform de methodieken van de geschoolde schoonmaker (SVS Vakopleidingen).
- De ruimten voor opslag en materialen en middelen ten behoeve van het schoonmaakonderhoud worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de inkoop van deze middelen en materialen ten behoeve van het te verrichten schoonmaakonderhoud.
- De machines die de opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud blijven in bezit van de opdrachtnemer. Deze machines dienen in voorkomende gevallen ter beschikking te staan van het eigen personeel van opdrachtgever bij het uitvoeren van schoonmaakwerkzaamheden.
- Tijdelijke of permanente leegstand van ruimten binnen de locaties, zullen na een schriftelijke melding van de opdrachtgever financieel gecorrigeerd worden door de opdrachtnemer. Hiervoor geldt een implementatietijd van één week. Hetzelfde geldt in geval van ingebruikname van extra ruimten. In beide gevallen dient te worden verrekend op basis van de verrekentarieven zoals deze worden weergegeven in de prijsinvalformulieren.

2.1.1 Algemene huisregels

1. Bezoekers melden bij de receptie.
2. Respect en zorg voor de omgeving en voor elkaar.
3. Roken is alleen toegestaan buiten het gebouw.
4. Rustig lopen in het gebouw.
5. Ruimten netjes achterlaten, afval in de prullenbak.
6. Niet aan spullen komen die niet van jou zijn.
7. Huisdieren mogen niet in het gebouw.
8. Nooduitgangen vrijhouden.
9. Volg de instructies van het personeel op.

Bijkomende huisregels voor het Schoonmaakonderhoud:

1. Toegangscontrole: Het in te zetten personeel zal worden voorzien van een pasje waarmee men zich toegang kan verschaffen tot het gebouw. Hiertoe dienen de in te zetten medewerkers een verklaring te tekenen. Tevens zullen voor bepaalde ruimten afspraken worden gemaakt betreffende toegangscontrole. Nadere instructies omtrent het afsluiten van het gebouw en de ruimten dienen te worden opgevolgd.
2. Het gebruik van de telefoon van de opdrachtgever is uitsluitend in overleg met opdrachtgever toegestaan. Gebruik van een mobiele telefoon is uitsluitend in noodgevallen toegestaan in aangewezen personeelsruimten.
3. De werkkasten en opslagruimte dient voor rekening en risico door de opdrachtnemer te worden onderhouden.
4. Het gebruik van kopieer- en faxapparatuur is niet toegestaan.
5. Het schoonmaakpersoneel wordt door de opdrachtgever in de gelegenheid gesteld om gebruik te maken van de koffie-/theeautomaten.
6. Het gebruik van een radio, mp3-spelers en/of andere geluidsdragers is niet toegestaan. Dus ook geen oordopjes gebruiken. Dit om te voorkomen dat in geval van nood de medewerker door het dragen van oordopjes oproepen mogelijk mist.

2.2 Overname personeel

De opdrachtnemer dient zich te houden aan de van toepassing zijnde cao schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Dit kan onder meer betekenen dat opdrachtnemer schoonmaakpersoneel uit de voorgaande contractperiode dient over te nemen. De consequenties daarvan zijn voor rekening van

opdrachtnemer. Opdrachtgever zal achteraf geen extra kosten vergoeden als gevolg van het overnemen van schoonmaakpersoneel. Van de huidige leverancier schoonmaakonderhoud heeft opdrachtgever gegevens gekregen van het eventueel over te nemen schoonmaakpersoneel. Een overzicht van het personeel is te vinden in bijlage 11.

2.3 Ruimtecategorie

De volgende ruimtecategorieën worden gehanteerd:

- B. Bureaukamers (incl. vergaderruimten en educatieve ruimten)
- K. Kantine, pantry
- V. Verkeersruimten (o.a. entree, foyer, gangen, trappenhuizen, lift)
- S. Sanitaire ruimten (toiletten)
- Z. Expositieruimten

2.4 Schoonmaakprogramma

In bijlage 10 is het werkprogramma schoonmaakonderhoud toegevoegd. In aanvulling daarop geldt het volgende:

De tijd tussen dagelijks 11.00 uur en 08.00 uur van de dag daaropvolgend is formeel de tijd dat er in de publieks- en kantoorzone geen interieurverzorging meer plaatsvindt. Ad hoc situaties moeten indien mogelijk zelf opgevangen worden of blijven liggen tot de volgende dag.

In de niet dekkende tijdperiodes zoals hierboven aangegeven gebeuren vaak nog zoveel activiteiten en is de in- en doorloop binnen onze zone's dermate groot dat structurele vervuiling van ons gebouw (zone's) feitelijk blijft plaatsvinden. Deze intervaltijd kan t.a.v. interieurverzorging multi-functioneel ingevuld worden t.a.v. werkzaamheden zoals;

- Ad hoc reiniging t.a.v. plaatsgehad hebbende (dag)vervuiling;
- Structurele reiniging van separatieglas / "weg met die handjes";
- Structurele reiniging van onze publieksliften;
- Structurele reiniging van onze vergadergebieden (na gebruik), entreegebied, foyer, gangen (de dagelijkse inloopbevuiling opruimen);
- Structurele reiniging van zones en of materialen die geen directe prioriteit hebben maar wel wezenlijk onderdeel uitmaken van ons "spic en span" beleid;
- Structurele reinigingen van al onze toiletgebieden;
- Structurele reiniging van de kantine;
- Structurele reiniging van feitelijk alles wat ook maar voor dagelijkse of wekelijkse reiniging vatbaar is.

2.5 Werkrooster

Het werkrooster is het overzicht waarop de opdrachtnemer zijn, ten behoeve van deze overeenkomst, ingezette personeelsleden vermeldt met de tijden waarop zij werkzaam zijn. De opdrachtnemer legt uiterlijk 4 weken voor aanvang van de werkzaamheden, op basis van het werkprogramma en het werktijdenoverzicht in bijlage 10, een werkrooster ter goedkeuring voor aan opdrachtgever.

2.6 Kwaliteitsbeheer interieurschoonmaak

2.6.1 Kwaliteitsbewaking

De kwaliteitsbewaking van het schoonmaakonderhoud is het geheel van alle geplande en systematische activiteiten welke nodig zijn om de gewenste kwaliteit te waarborgen. De opdrachtgever wil hiermee inzicht verkrijgen in welke mate de opdrachtnemer aan haar verplichtingen voldoet, door de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud te beoordelen.

In het belang van een effectief beheer zal de opdrachtnemer regelmatig de kwaliteit van het dagelijkse en periodieke onderhoud toetsen. Indien opdrachtgever dit wenselijk acht zal deze de kwaliteit door een onafhankelijke derde toetsen.

2.6.2 Kwaliteitscontroles door Opdrachtnemer (DKS)

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de dagelijkse procesbewaking van het schoonmaakonderhoud. Hiertoe zijn diverse systemen in de markt beschikbaar, vergelijkbaar met het DKS-methode van de VSR. De DKS controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De opdrachtnemer dient middels de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. Op verzoek kan opdrachtgever, op ieder gewenst moment, inzage krijgen in de achterliggende DKS-rapporten.

2.6.3 Kwaliteitscontrole door Opdrachtgever (o.b.v. VSR-KMS)

Indien opdrachtgever dit wenselijk acht kunnen kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd conform NEN 2075, het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem. Deze meting wordt uitgevoerd door een onafhankelijke partij.

2.6.4 Beoordeling

Hierbij zal conform de VSR (NEN 2075) methodiek en op basis van de volgende AQL (Acceptable Quality Limit) waarden worden beoordeeld:

B. Bureaukamers	6%
K. Kantine, pantry	4%
V. Verkeersruimten	5%
S. Sanitaire ruimten	0%
Z. Expositieruimten	2%

De **AQL** is het maximaal toegestane percentage foutieve elementen dat gevonden mag worden op het totaal van de elementen.

Een **element** is een deel of onderdeel van inventaris of opstal dat moet worden schoongemaakt en beoordeeld. Een **beoordelingseenheid** is het karakteristieke element van een bepaalde Ruimtecategorie, en de ruimte zelf. Bij de volgende Ruimtecategorieën zijn de beoordelingseenheden:

B. Bureaukamer	het bureau, de tafel en de ruimte zelf;
V. Verkeersruimten	de vloer en de ruimte zelf;
S. Sanitair	de toiletpot, het urinoir, de wasbak en de vloer en de ruimte zelf;
K. Kantine en pantry	het meubilair, het keukenblok, de vaatwasser, de vloer en de ruimte zelf;
Z. Expositieruimten	vitines, vloer of vloerbedekking, meubilair, de ruimte zelf.

Bij een beoordelingseenheid, bijvoorbeeld een bureau, behoort tevens 1 stoel, 1 papier/afvalbak en beeldscherm enz.

Het maximaal aantal foutmogelijkheden (**MAF-waarde**) wordt verkregen door het totaal aantal elementen te delen door het aantal beoordelingseenheden.

Goedkeuringsgrens:

Uit vaststaande tabellen kan vervolgens op basis van het aantal BE's in de steekproef en de MAF-waarde, per AQL percentage, de goedkeuringsgrens worden afgeleid. Deze goedkeuringsgrens betreft het aantal „toegestane” fouten voordat het kwaliteitsniveau als onvoldoende wordt beoordeeld.

Uitvoering inspectie

Voor uitvoering van de VSR-meting namens de opdrachtgever is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, evenals een actuele planning van de werkzaamheden onmisbaar. Indien bij de start van een controle wordt geconstateerd dat de planning ontbreekt, zal de meting niet kunnen worden uitgevoerd. Kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, zullen worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.

Om een zo redelijk en eenduidig mogelijk oordeel te verkrijgen over de schoonmaakqualiteit geldt het volgende:

- Beoordeling van het kwaliteitsniveau op basis van de schoonmaakprogramma's in de bijlage;
- Mogelijkheid tot bijwonen van de inspectie door zowel een medewerker van Opdrachtgever als van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer hiervoor uiterlijk 1 uur voorafgaande aan de meting berichten.

Los hiervan heeft de opdrachtgever tevens de mogelijkheid om zonder een vertegenwoordiger van opdrachtnemer de meting uit te laten voeren.

Een afkeuring vindt plaats als één van de beoordeelde Ruimtecategorieën onvoldoende is. Er mag niet gecompenseerd worden door een hogere score op een andere Ruimtecategorie te gebruiken om de te lage score te compenseren. (conform NEN 2075 door VSR niet toegestaan).

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk door Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer gerapporteerd. De Opdrachtnemer dient, eventuele onvoldoendes binnen één werkdag te herstellen en binnen een week aan te geven welke maatregelen zijn getroffen voor een structurele oplossing.