

Bijlage Boeteclausule

Door middel van het indienen van de offerte, alsmede door het ondertekenen van deze boeteclausule, verklaart de inschrijver zich akkoord met de boeteclausule.

Frequenties

VSR-controles worden 2 keer per jaar per locatie uitgevoerd.

Audits kunnen 2 keer per jaar per gebouw worden uitgevoerd.

Kwaliteitbeleving kan maximaal 1 keer per jaar worden gemeten.

De kosten voor het uitvoeren van de VSR-controles, de audits en het kwaliteitbelevingsonderzoek zijn voor rekening van de opdrachtgever. De kosten voor het uitvoeren van alle VSR-hercontroles die een gevolg zijn van een afkeuring op een reguliere controle zijn voor rekening van de inschrijver. De kosten die voor rekening komen van de inschrijver worden door het onafhankelijke adviesbureau rechtstreeks gefactureerd aan de inschrijver.

Kwaliteitsnormen

VSR-controle:

- De periodieke planning dient bij aanvang van elke VSR-controle schriftelijk aanwezig te zijn en in het logboek opgenomen te zijn;
- Het resultaat van elke VSR controle dient voldoende te zijn op alle ruimtecategorieën. De ruimtecategorieën die gecontroleerd worden zijn: Leslokalen, bureaunkamers, sanitair, verkeersruimten.

Audit:

- Alle aspecten uit het programma van eisen worden getoetst. De audits worden zowel centraal als decentraal (per locatie) uitgevoerd. Alle afspraken die tussen de opdrachtgever en de inschrijver gemaakt zijn, worden door middel van deze audits aan de hand van een checklist getoetst. De aspecten worden in mate van belangrijkheid verdeeld over 3 categorieën. Per categorie wordt aangegeven hoeveel fouten er maximaal gemaakt mogen worden.

Categorie 1	Maximaal 0 aspecten fout
Categorie 2	Maximaal 2 aspecten fout
Categorie 3	Maximaal 3 aspecten fout

Kwaliteitbeleving:

- Over het gehele onderzoek dient het gemiddelde resultaat minimaal 6,25 (in het eerste contractjaar) op een schaal van 1 tot 10 te bedragen.

In de navolgende gevallen treedt de boeteclausule in werking:

- 1a. Indien voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke planning van periodiek onderhoud ontbreekt;
- 1b. Indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën;
2. Indien tijdens de audit blijkt dat het maximaal aantal fouten per categorie overschreden wordt;
3. Indien het gemiddelde resultaat van een kwaliteitbelevingsonderzoek lager dan 6,25 bedraagt;

Ad. 1a. Procedure bij ontbreken van de schriftelijke periodieke planning per locatie:

De inschrijver zal er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na de constatering, de planning op locatie aanwezig is. De VSR Kwaliteitsmeting zal toch gewoon plaatsvinden. Indien bij de volgende controle of bij de eventuele hercontrole wederom wordt geconstateerd dat de benodigde planning ontbreekt, zal de opdrachtgever 10% in mindering brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie. De procedure blijft onverminderd van kracht tot de benodigde planning op locatie aanwezig is. Indien voor de derde achtereenvolgende keer het ontbreken van de planning wordt geconstateerd is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het contract voor de betreffende locatie te beëindigen.

Ad 1b. Procedure bij onvoldoende kwaliteit VSR controles:

De inschrijver zal er voor zorgen dat de kwaliteit binnen tien werkdagen na de rapportagedatum voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hercontrole op de betreffende locatie plaats door een onafhankelijk adviesbureau in alle ruimtecategorieën. Indien het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën van de betreffende locatie wéér onvoldoende is bevonden, is de opdrachtgever gerechtigd 10% in mindering te brengen op de maandfactuur van het betreffende gebouw. Bovendien zal de inschrijver er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na rapportagedatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een tweede hercontrole in het betreffende gebouw plaats door een onafhankelijk adviesbureau in alle ruimtecategorieën. Indien het resultaat van de tweede hercontrole wéér onvoldoende is bevonden in een of meerdere ruimtecategorieën is opdrachtgever gerechtigd 20% in mindering te brengen op de volgende maandfactuur van het betreffende gebouw en blijft de boeteclausule onverminderd van kracht.

Indien er binnen een periode van een voortschrijdend contractjaar, meer dan 30% van de gehouden reguliere- én hercontroles onvoldoende is bevonden, is opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het bij herhaling leveren van wanprestatie, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het contract geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang te beëindigen.

Ad 2. Procedure bij onvoldoende audit:

De aspecten uit het programma van eisen worden verdeeld in centrale en decentrale aspecten. De decentrale aspecten worden per gebouw gecontroleerd, de centrale aspecten hebben betrekking op eisen die gesteld zijn op contractniveau. Indien de resultaten van de audit niet voldoen aan de criteria die hiervoor gesteld zijn, is opdrachtgever gerechtigd een boete op te leggen van 10% van het maandbedrag van de reguliere schoonmaak.

Ad 3. Boete bij onvoldoende in het kwaliteitbelevingsonderzoek:

Indien het gemiddelde resultaat (de beoordeling op de vraag 'Geef met een rapportcijfer een totaaloordeel voor de kwaliteit van schoonmaak') lager dan 6,25 (in het eerste contractjaar) uitvalt, is opdrachtgever gerechtigd om de opdrachtnemer een boete van 1% van het totale jaarbedrag van de reguliere schoonmaak op te leggen.

Voor de 2 volgende contractjaren zal het cijfer wat de norm aan geeft (6,25) voor de kwaliteitsbeleving jaarlijks met 0,25 worden verhoogd.

De genoemde bedragen in deze boeteclausule zijn excl. BTW.