

Bijlage 11 Schoonmaakkwaliteit

De navolgende acties treden in werking indien:

- Tijdens een kwaliteitsmeting conform VSR KMS op een locatie een 'afkeur' als resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.
- Tijdens een belevingsonderzoek waarbij het gemiddeld eindcijfer lager ligt dan een 5,5.

A) Procedure bij afkeuring VSR KMS

- Indien gedurende een VSR-KMS 'afkeur' als resultaat wordt behaald, dient de schoonmaakdienstverlener binnen vijf werkdagen een Plan van Aanpak (maximaal 1 pagina) aan te leveren aan de locatie en intermediair hoe de aandachtspunten vanuit de VSR KMS rapportage opgepakt gaan worden. Dit Plan van Aanpak dient u toe te voegen aan de managementrapportage.
- Binnen 10 dagen na ontvangst VSR KMS rapportage intermediair, dient de schoonmaakorganisatie zelf een herkeuring (intern) te organiseren (minimaal door een VSR KMS controleur). Intermediair zal steekproefsgewijs aanwezig zijn tijdens deze herkeuringen. Hiervoor worden geen extra kosten doorberekend.
- Schoonmaakorganisatie rapporteert de bevinden van de herkeuring aan de locatie en intermediair.
- Indien de interne meting wederom een "afkeur" als resultaat wordt beoordeeld, dan volgt er een nieuwe VSR KMS meting door Facility Care. De kosten zijn voor rekening van de schoonmaakorganisatie.

B) Procedure bij onvoldoende kwaliteitsbeleving t.b.v. de locatieverantwoordelijken (gemiddeld over de vier ruimtecategorieën per locatie lager dan 5,5)

- De schoonmaakorganisatie zal er voor zorgen dat binnen drie maanden na de rapportdatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een nieuw belevingsonderzoek plaats door de schoonmaakorganisatie op de betreffende locatie(s).
- Indien het resultaat van de hercontrole wederom een afkeuring is, dan spreekt Stichting kom Leren van een wanprestatie.

C) Procedure bij kwaliteitsbeleving t.b.v. de locatieverantwoordelijken lager dan het eindcijfer 7 hoger dan 6 (gemiddeld over de drie ruimtecategorieën per locatie)

- De opdrachtnemer zal er voor zorgen dat het eerst volgende belevingsonderzoek aan de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau (eindcijfer 7).
- Indien het belevingsonderzoek twee maal opeenvolgend lager is dan een 7, dan geldt de actie B).

D) Procedure bij onvoldoende medewerkerstevredenheidsonderzoek t.b.v. de schoonmaakmedewerkers (gemiddeld lager dan 5,5)

- De opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen drie maanden na de rapportdatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een nieuw belevingsonderzoek plaats door de schoonmaakorganisatie.
- Indien het resultaat van de hercontrole wederom een afkeuring is, dan spreekt Stichting kom Leren van een wanprestatie.

E) Procedure bij medewerkerstevredenheidsonderzoek t.b.v. de schoonmaakmedewerkers lager dan het eindcijfer 7 hoger dan 5,5

- De opdrachtnemer zal er voor zorgen dat het eerst volgende belevingsonderzoek aan de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau (eindcijfer 7).
- Indien het belevingsonderzoek twee maal opeenvolgend lager is dan een 7, dan geldt de actie D).

