



Service Level Agreement

Schoonmaak Veren
(schepen, aanlandingen en kantoren)

Versie: 1.0

Referentienummer: 2022-42a

Vertrouwelijkheidsniveau: Openbaar

Colofon

GVB Veren B.V.
Aambeeldstraat 8
1021 KB Amsterdam

Uw contact	W. Barneveld
Doorkiesnummer	020-46051000.
Mail	wim.vanbarneveld@gvb.nl

Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
1.1 Begripsbepalingen.....	4
1.2 Algemene bepalingen.....	4
1.3 Doel.....	5
2. Dienstverlening	6
2.1 Meldingen.....	6
3. Communicatie	7
4. Managementinformatie	8
4.1 Jaarrapportage	8
4.2 Kwartaalrapportages – per kwartaal en cumulatief.....	8
5. Kritische & Prestatie indicatoren	10
5.1 Kritische Prestatie Indicatoren.....	10
5.1.1 KPI specifieke informatie en toelichting	11
5.2 Prestatie Indicatoren.....	11
5.2.1 MVO - Realisatie Social Return	11
5.2.2 Snelheid van het verwijderen van graffiti	12
5.2.3 Flexibiliteit - Opvolging calamiteiten.....	12
5.2.4 MVO – Procesinrichting en Innovatie.....	12
5.2.5 Extra KPI	12
5.2.6 KPI Afval (optioneel).....	13
5.2.6 KPI Logistiek (optioneel)	13
5.3 Beoordeling	13
5.4 Bijzondere omstandigheden t.a.v. malus.....	13
Bijlage 1 Financiële inhoudingen	14
1. PBM's.....	14
2. Veiligheidsregels	14
3. VSR meting	14
4. Graffiti.....	14

1. Algemeen

1.1 Begripsbepalingen

Begrip/afkorting	Aanduiding
Opdrachtnemer	De onderneming (rechtspersoon) waarmee Opdrachtgever de Overeenkomst is aangegaan en diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s). In overige documenten aangeduid als Opdrachtnemer
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer
Coordinator beheer en onderhoud	Is de operationeel beheerder van GVB, verantwoordelijk dat alle met de Opdrachtgever van GVB gemaakte afspraken worden uitgevoerd, inclusief de diverse Overeenkomsten met Opdrachtnemers.
Nautische planning	Dit is het dagelijkse aanspreekpunt voor de Opdrachtnemer.
Inkoopadviseur	De inkoopadviseur is een medewerker van de Opdrachtgever bij de afdeling Inkoop, welke door Opdrachtgever wordt ingezet om daar waar nodig te adviseren bij besluitvorming en andere voorkomende vraagstellingen m.b.t. de Overeenkomst met Opdrachtnemer.
SLA	Service Level Agreement
KPI & PI	Kritische Prestatie Indicator & Prestatie indicator
PvE	Programma van Eisen: document met Bijlagen, waarin een uitgebreide omschrijving van de eisen, wensen en (technische) specificaties zijn opgenomen, waaraan de schoonmaak van de Veren moeten voldoen.

1.2 Algemene bepalingen

Tussen partijen is een overeenkomst met contractnummer 2021-69 afgesloten, aan Partijen genoegzaam bekend. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de Partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst.

Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de overeenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Overeenkomst.

Het bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de Overeenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de overeenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Aangezien de SLA, in verhouding tot de Overeenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal vier maal per jaar tussen Partijen worden besproken en zo nodig worden aangepast.

Opdrachtgever en Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van de Opdrachtgever.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door Partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactische overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

1.3 Doel

Het doel van de SLA is:

- Het vastleggen van het gewenste en vereiste niveau van de dienstverlening;
- Het vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing.

De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.

Indien Opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

2. Dienstverlening

Binnen de scope van de Opdracht vallen de volgende werkzaamheden:

De aanbesteding betreft de volgende onderdelen:

- Dagelijkse schoonmaakonderhoud van schepen, aanlandingen en kantoren;
- Periodiek schoonmaakonderhoud van schepen, aanlandingen en kantoren;
- Specialistisch schoonmaakonderhoud van schepen, aanlandingen en kantoren;
- Reinigen en ledigen vuilnisbakken schepen en aanlandingen buiten / binnen;
- Gladheidbestrijding op alle aanlandingen en de Ponthaven;
- Glasbewassing van alle schepen en kantoren;
- Verwijderen van graffiti op schepen, aanlandingen en kantoren;
- Het leveren van sanitaire middelen op de schepen en kantoren.

Optioneel:

De scope voor afval is:

- Het leveren, inzamelen, ledigen, verwerken en reiniging van afvalcontainers;
- Het op afroep afvoeren van: hout en oud ijzer, papier en oud archief afvoeren, glas, elektrische apparaten, kabels en accu's;
- Het gescheiden afvoeren van plastic.

De scope voor logistiek is:

- Interne verhuizingen.

2.1 Meldingen

De afdeling Nautische planning van GVB Veren registreren de eigen meldingen zoveel als mogelijk centraal via het online dashboard aan Opdrachtnemer. Daarnaast fungeert de afdeling Nautische planning ook als meldpunt Opdrachtnemer(s).

Opdrachtnemer signaleert binnen deze overeenkomst zelf graffiti's, verstoringen, vandalisme. etc. en verwerkt het geheel inclusief bijbehorende informatie in het online dashboard van GVB.

De volgende oplostijden gelden voor de meldingen

Soort melding	Oplostijd
Graffiti	< 24 uur
Graffiti – bijzonder aanstootgevend	Melding aan Opdrachtnemer < 2 uur
Calamiteiten type 1 (spoed)	Opvolging < 1 uur
Calamiteiten type 2 (hoge spoed, effect op exploitatie)	< 0,5 uur
Calamiteiten type 2 (hoge spoed, effect op exploitatie)	< 24 uur
Verstoringen op werkdagen	< 24 uur terugkoppeling aan operationele contactpersoon van GVB
Reactie op klacht	< 24 uur
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Binnen 3 werkdagen

3. Communicatie

De communicatie tussen GVB en de dienstverlener dient op de volgende niveaus plaats te vinden:

- Strategisch: minimaal 1x per jaar (met de Operatiemanager en/of Teamleider bedrijfsbureau van GVB).
Onder andere over: financiën, managementrapportage op hoofdpunten, beleidsontwikkelingen, branche ontwikkelingen.
- Tactisch: minimaal 4x per jaar (met de Teamleider bedrijfsbureau van GVB).
Onder andere over: algehele voortgang, KPI sturing en managementinformatie.
- Operationeel: maandelijks en ad-hoc (met de teamleider techniek of coördinator beheer en onderhoud van GVB)
Onder andere over; kwaliteit, verstoringen, opvolging verzoeken, personeel, oplevering periodiek, regie en glasbewassing.

De dienstverlener dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren aan GVB.

Daarnaast vindt dagelijks operationele afstemming plaats over de uit te voeren werkzaamheden van die betreffende dag.

4. Managementinformatie

4.1 Jaarrapportage

Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per jaar een integraal plan van aanpak voor het volgende jaar over de totale dienstverlening van de overeenkomst. Dit plan zal ongevroegd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld. Dit gebeurt 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het contractjaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Een financiële en kwalitatieve prognose voor het komende contractjaar.
- Een plan van aanpak voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
- Een plan van aanpak voor Social Return voor het komend jaar.
- Een plan hoe verbruik middelen te verminderen en/of de milieu impact hiervan.
- Voorstellen ter verbetering van OV klantbarometerresultaten of andere klant tevredenheidsonderzoeken binnen GVB.
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.
- Marktontwikkelingen van toepassing op de opdracht.
- Prognose op de resultaten KPI model.

4.2 Kwartaalrapportages – per kwartaal en cumulatief

Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal managementinformatie aan Opdrachtgever waarmee Opdrachtgever sturing kan geven aan het contract. Informatie wordt zowel per kwartaal als cumulatief gepresenteerd. Onderstaande managementinformatie wordt verstrekt m.b.t:

Kwaliteit

- Resultaten van uitgevoerde kwaliteitsmetingen door Opdrachtnemer.
- Resultaten van uitgevoerde externe kwaliteitsmetingen.
- Zo mogelijk een analyse en duiding van trends en bijbehorende acties.

Personeel

- Overzicht medewerkers (productie en toezicht).
- Overzicht gevolgde opleidingen, niveau NL taal, veiligheidsinstructie en overige kwalificaties.
- Ziekteverzuimpercentage incl. toelichting.
- Verloop met toelichting.
- Alle informatie gesplitst naar vast personeel en uitzendkrachten.
- Algemene toelichting inclusief mogelijke afwijkingen en acties.

Operationeel

- Vastlegging uitgevoerde werkzaamheden.
- Overzicht klachten/meldingen inclusief ondernomen acties.
- Overzicht verbruik middelen.

Financieel

- Kosten reguliere schoonmaak, calamiteiten reiniging, graffitiwrijving, aanvullende werkzaamheden.

Social Return

- Gerealiseerde social return beschreven en uitgedrukt als % van de omzet en hoe dit zich verhoudt tot de overeengekomen inspanningsverplichting.

Veiligheid

- Overzicht van eventuele ongevallen, bijna ongevallen en maatregelen die naar aanleiding hiervan genomen zijn.

Sanitaire voorzieningen:

- Overzicht geleverde sanitaire gebruiksartikelen.

Afval en logistiek

- Kosten regulier en afroepwerkzaamheden
- Overzicht afvalstromen.
- Overzicht verhuizingen

5. Kritische & Prestatie indicatoren

Ieder kwartaal vindt in het tactisch overleg een kwalitatieve beoordeling van de geleverde prestaties van Opdrachtnemer plaats. Deze beoordeling op hieronder beschreven KPI's moet GVB in staat stellen per kwartaal de eventuele financiële inhoudingen te bespreken (zie Bijlage financiële inhoudingen).

5.1 Kritische Prestatie Indicatoren

Hoofdgroep	Technische kwaliteitscontrole
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit schoonmaak Kantoor, IJ-Veren en veren, personeelshuisjes en buitengebied van het Noordzeekanaal.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in de opleverstaten.
Meetmethodiek	VSR-controles door onafhankelijke derde partij in het betreffende kwartaal.
Norm (waarde)	Score VSR-KMS minimaal een 8,0. Tevens mogen geen fouten worden geconstateerd op het de ramen van de stuurhut en de fout 'niet gelegde afvalbakken' mag niet voorkomen.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtgever
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Procescontrole
Kritische Prestatie Indicator	Kwaliteit schoonmaak per medewerker.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in de opleverstaten.
Meetmethodiek	DKS-Controles door de opdrachtnemer zelf.
Norm (waarde)	Minimaal maandelijkse controle van elke taak.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1 x per kwartaal

Hoofdgroep	Belevingskwaliteit
Kritische Prestatie Indicator	Belevingskwaliteit van de gebruiker
Definitie	De gebruiker beoordeeld de kwaliteit van de schoonmaak dienstverlening met minimaal het cijfer 8,0.*
Meetmethodiek	In overleg te bepalen, echter te allen tijde gemeten vanuit de gebruiker.
Norm (waarde)	Score belevingskwaliteit meting minimaal een 8,0.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer
KPI score bepaling	1x per jaar

* Het laatste cijfer was een 8.4

5.1.1 KPI specifieke informatie en toelichting

De technische kwaliteit voor de KPI's schoonmaak kantoren, IJ-veren en veren, personeelshuisjes en buitengebied van het Noordzeekanaal, wordt beoordeeld door middel van minimaal één VSR-metingen per kwartaal, uitgevoerd door een onafhankelijke derde partij. Daarnaast worden de DKS-controles uitgevoerd door een leidinggevende van de opdrachtnemer en wordt de belevingskwaliteit van de gebruiker door Opdrachtnemer gemeten.

Score VSR meting: rapportcijfer VSR meting in betreffende kwartaal (eventueel een gemiddelde in geval van hercontrole in betreffende kwartaal).

Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de regulier- als de hermetingen.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer per ruimtecategorie en totaal per locatie. De formule die hierbij gehanteerd wordt is:

$$10 - \frac{\text{Aantal fouten} \times 4}{\text{Goedkeurgrens}} = \text{cijfer}$$

Score DKS meting: Minimaal maandelijkse controle van elke taak.

Eenmaal per jaar vindt een belevingskwaliteit meting plaats onder de gebruikers. De invulling van de belevingskwaliteit meting is vrij aan Opdrachtnemer, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- de belevingskwaliteitsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- de Opdrachtnemer overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor de belevingskwaliteit meting vooraf aan GVB;
- de gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

GVB behoudt het recht voor om de belevingskwaliteit meting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

5.2 Prestatie Indicatoren

Naast de bovenvermelde Kritische prestatie indicatoren, is er sprake van de volgende vijf Performance indicatoren waarover de Opdrachtnemer ieder kwartaal dient te rapporteren en die in overleg beoordeeld zullen worden als *goed*, *voldoende* of *onvoldoende*.

5.2.1 MVO - Realisatie Social Return

Hoofdgroep	MVO - Realisatie Social Return
Prestatie Indicator	Minimaal 2% van de contractwaarde wordt besteed aan medewerkers met een achterstand tot de Arbeidsmarkt.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm door het leveren van werkervaringsplaatsen voor personen zoals omschreven in het PvE Schoonmaak Veren.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Realisatie van de minimaal 2% doelstelling levert een voldoende beoordeling op.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer.
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

5.2.2 Snelheid van het verwijderen van graffiti

Hoofdgroep	Processen
Prestatie Indicator	Verwijderen van Graffiti binnen 2 of 24 uur door de opdrachtnemer.
Definitie	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van het verwijderen van Graffiti.
Meetmethodiek	Registratie aanlevering, versus het moment verwijderen middels de managementrapportage door de Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Alle graffiti dient binnen 24 uur verwijderd te zijn conform de opleverstaat. Indien er sprake is van bijzonder aanstootgevende graffiti, dient deze graffiti binnen 2 uur te worden verwijderd. Deze 2 uur wordt gerekend vanaf het moment van constatering door de opdrachtnemer of na melding door GVB aan de opdrachtnemer.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer.
PI score bepaling	1 x per kwartaal.

5.2.3 Flexibiliteit - Opvolging calamiteiten

Hoofdgroep	Flexibiliteit - Opvolging calamiteiten
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer is in staat binnen 60 minuten opvolging aan schoonmaakcalamiteiten te geven.
Definitie	Opdrachtnemer is in het geval van een schoonmaakcalamiteit binnen 60 min. ter plaatse en kan met de operationele werkzaamheden beginnen.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Beoordeling Opdrachtgever minimaal op het niveau Voldoende.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer.
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

5.2.4 MVO – Procesinrichting en Innovatie

Hoofdgroep	MVO – Procesinrichting en Innovatie
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer realiseert afgesproken MVO doelstellingen.
Definitie	Opdrachtnemer realiseert de gezamenlijk overeengekomen doelstellingen op het gebied van MVO zoals bijvoorbeeld op het gebied van afvalscheiding, energiebesparing en automatisering.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Beoordeling Opdrachtgever minimaal op het niveau Voldoende.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer.
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

5.2.5 Extra KPI

Hoofdgroep	Extra KPI: Opvolging PvE en aanbidding Opdrachtnemer
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen uit het Programma van Eisen en de bijbehorende bijlagen en levert de schoonmaakdienstverlening conform haar aanbidding.
Definitie	Opdrachtnemer realiseert de gezamenlijk overeengekomen doelstellingen over één onderwerp uit de offerte van de opdrachtnemer.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Beoordeling Opdrachtgever minimaal op het niveau Voldoende.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer.
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

De opdrachtgever legt de kwartaal beoordelingen op deze performance indicatoren schriftelijk vast.

5.2.6 KPI Afval (optioneel)

Hoofdgroep	Extra KPI: Opvolging PvE
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform PvE en de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Definitie	Opdrachtnemer realiseert de gezamenlijk overeengekomen doelstellingen over één onderwerp uit de offerte van de opdrachtnemer.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Maximaal 5 gegronde klachten of afwijkingen per kwartaal
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer.
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

5.2.6 KPI Logistiek (optioneel)

Hoofdgroep	Extra KPI: Opvolging PvE
Prestatie Indicator	Opdrachtnemer voert de dienstverlening uit conform PvE en de Inschrijving van Opdrachtnemer.
Definitie	Opdrachtnemer realiseert de gezamenlijk overeengekomen doelstellingen over één onderwerp uit de offerte van de opdrachtnemer.
Meetmethodiek	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
Norm (waarde)	Van alle transportbewegingen van Opdrachtnemer, dient ten minste 98% volledig, juist en tijdig uitgevoerd te worden per kwartaal.
Verantwoordelijkheid	Opdrachtnemer.
PI score bepaling	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

5.3 Beoordeling

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de coordinator beheer en onderhoud of een extern bureau. De coordinator beheer en onderhoud of een extern bureau legt de behaalde prestaties vast. De beoordeling wordt tijdens het tactisch overleg met Opdrachtnemer besproken. Tevens wordt dit schriftelijk aan Opdrachtnemer gezonden voor het overleg.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 1 maand na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het service level conform de afgesproken norm zo spoedig mogelijk is bereikt.

5.4 Bijzondere omstandigheden t.a.v. malus.

Het is aan de opdrachtgever om te bepalen of een malus, al dan niet gedeeltelijk, daadwerkelijk in rekening wordt gebracht.

Bij onvoldoende metingen in één bepaald kwartaal behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om voor dat kwartaal géén malus te verrekenen.

Kwartaal afsluitingen en verrekeningen zullen door de Opdrachtgever schriftelijk worden vastgelegd.

Bijlage 1 Financiële inhoudingen

Bij nalatigheid of anderzijds niet volgen van instructies of afspraken zijn er sancties op te leggen door GVB aan de opdrachtnemer. Mocht de schoonmaak onvoldoende scores op de meetmethodes staan hier ook sancties tegenover.

1. PBM's

Indien GVB constateert dat de PBM's niet of niet correct worden gehanteerd, is GVB gerechtigd de opdrachtnemer een boete op te leggen van maximaal € 500,00 per constatering.

2. Veiligheidsregels

GVB heeft voor de veren veiligheidsregels opgesteld (zie bijlage Veiligheidsdocument GVB Veren). Bij constatering van het niet opvolgen van de regels uit deze bijlagen zal GVB de Opdrachtnemer voorzien van een schriftelijke waarschuwing. Indien na de 3de waarschuwing gedurende de contractperiode nogmaals veiligheidsregels niet worden nageleefd is GVB gerechtigd de opdrachtnemer een boete op te leggen van maximaal € 500,00 per constatering en/of de overtreder te weren van GVB locaties.

3. VSR meting

Indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere categorieën.

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- De opdrachtnemer zal er voor zorgen dat binnen drie (3) werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een her controle plaats.
- GVB is gerechtigd de kosten voor her controles separaat in rekening te brengen bij de opdrachtnemer.
- De steekproef ten behoeve van de her controle zal op dezelfde wijze worden bepaald als een reguliere controle.

4. Graffiti

Indien GVB constateert dat de graffiti niet binnen het gestelde termijnen is verwijderd, is GVB gerechtigd de opdrachtnemer een boete op te leggen van € 500,00 per constatering. Vanaf 3 constateringen per voortschrijdend jaar bedraagt de boete € 2.000,00 per constatering.