

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Programma van Eisen



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: MP-EA-RT-2022
Datum: Augustus 2022

INHOUDSOPGAVE

1	Uitgangspunten dienstverlening	4
1.1	Werkbare dagen	4
1.2	Werktijden	4
1.3	Kwaliteitsontwerp werkprogramma	4
1.4	Planning laagfrequente werkzaamheden	5
1.5	Locatie bijzonderheden	5
1.6	Afval.....	6
1.7	Openen en afsluiten	6
1.8	Contractmutaties	6
1.9	Maatregelen vanuit overheidswege	7
1.10	Kwaliteitsbewaking	7
1.11	Nulmeting	7
2	Regiewerkzaamheden	8
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden.....	8
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden.....	8
3	Glasbewassing	8
3.1	Prijzen	8
3.2	Inventarisatie glas	8
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	8
3.4	Planning glasbewassing	9
3.5	Uitvoering glasbewassing	9
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	9
3.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	10
4	Sanitaire benodigheden.....	10
5	Materialen, middelen, machines en milieu	10
5.1	Materialen, middelen en machines	10
5.2	Machines en elektrische veiligheid.....	10
5.3	Milieu.....	11
6	Personeel en Organisatie	11
6.1	Personeel	11
6.2	Tijdregistratie	12
6.3	Verklaring omtrent het gedrag.....	12
6.4	Legitimatie	12
6.5	Bedrijfskleding	12
6.6	(Facilitaire) voorzieningen.....	12
6.7	Veiligheid	13
6.8	Schade	13
7	Communicatie	13
7.1	Logboek.....	13
7.3	Overleg tussen Meer Primair en dienstverlener	13
7.4	Managementinformatie	14
7.5	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	14
7.6	Klachtenregistratie en –afhandeling en meldingen.....	14
7.7	Locatie informatieboek	14
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	15
8.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	15
8.1.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR en uitvoering.....	15
8.1.2	Vervolgstappen bij afkeur	15
8.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer.....	16
8.2	Programma van Eisen (PvE) audit	16
8.3	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	17
8.4	Opvolging KPI	18

Bijlagen:

P1. Calculatiemodel

P2. Werkprogramma

P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud

P4. Aanwijzingen glasbewassing

1 Uitgangspunten dienstverlening

Meer Primair heeft in samenwerking met Atir Schoonmaakstrategen uit Almere de inhoudelijke projectomschrijving voor het schoonmaakonderhoud van haar locaties opgesteld, die in dit programma van eisen is weergegeven.

Waar in dit document Meer Primair wordt genoemd als zijnde contactpersoon of verantwoordelijke, wordt de locatieverantwoordelijke van Meer Primair bedoeld.

1.1 Werkbare dagen

Bij Meer Primair wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. Er zijn 41 lesweken. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitingsdagen waarop niemand op de locatie aanwezig is en ook geen reguliere (dagelijkse) schoonmaak hoeft plaats te vinden. Er wordt uitgegaan van 205 werkbare dagen. Er zijn locaties met een BSO en/of Kinderdagverblijf functie waarbij er een hogere frequentie geldt voor die ruimten. Dit wordt na gunning duidelijk afgestemd.

In de weken dat de locaties gesloten zijn heeft de dienstverlener wel de gelegenheid om laagfrequente werkzaamheden uit te voeren.

Ten aanzien van de schoolvakanties gaat locatie RKBS St. Willibrordus altijd één vakantie mee met regio midden. Het betreft dan de herfstvakantie of de voorjaarsvakantie. De overige locaties vallen onder de regio Noord.

1.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn op dit moment verschillend per locatie.

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld. De voorkeur voor de toekomst gaat uit naar uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden vanaf 16.30 uur

Er wordt flexibiliteit verwacht van de dienstverlener in het schuiven van werktijden indien er sprake is van studiedagen en ouderavonden. Dit wordt in voorkomend geval tijdig afgestemd met de dienstverlener en er wordt verwacht dat de dienstverlener hier binnen het contract constructief in meewerkt.

1.3 Kwaliteitsontwerp werkprogramma

Het kwaliteitsontwerp en de bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

Meer Primair verkiest het om voor het merendeel van de werkzaamheden een schoonmaakprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden staat beschreven in de schoonmaakprogramma's.

Het vloeronderhoud van onderbouwlokalen (groep 1 en 2), Kinderdagverblijven (KDV) en speel- en gymzalen wordt ook inspanningsgericht uitgevoerd. De betreffende handelingen zijn duidelijk in het kwaliteitsontwerp aangegeven. De reden van inspanningsgericht schoonmaak juist ook hier in deze ruimten heeft te maken met de doelgroep jonge kinderen die over de vloer kruipen en de zekerheid voor de locatie dat de schoonmaakhandelingen worden uitgevoerd.

Onderhoud laatste schooldag

Op de laatste schooldag voor een vakantie of in elk geval binnen 2 werkdagen na aanvang van de zomervakantie worden de toiletten door de dienstverlener schoongemaakt, zodat deze voor aanvang van de vakantie schoon zijn.

“Zomer” schoonmaak

De “zomer” schoonmaak is vaak een zeer omvangrijke klus. In overleg is het toegestaan om de “zomer” schoonmaak ook in andere vakanties uit te voeren.

Refresh zomervakantie

In de laatste week van de zomervakantie wordt altijd van de dienstverlener een naloopronde verwacht, zodat men in het nieuwe jaar in een schone school komt. Zeker ook voor al het sanitair in de scholen geldt het belang van een frisse start van het nieuwe schooljaar. De uren hiervoor reserveert de dienstverlener van het totale budget. Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

Periodiek vloeronderhoud

Jaarlijks worden door de dienstverlener, in een vakantie, de vloeren gestript en geconserveerd. Het schrobben van de vloeren wordt uitgevoerd conform het kwaliteitsontwerp.

Voor uitvoering van periodiek vloeronderhoud is de dienstverlener op alle locaties verantwoordelijk voor het in- en uitruimen van de desbetreffende ruimten. Het terug inruimen van de ruimten dient te gebeuren zoals vooraf aangetroffen of zoals vermeld op de plattegronden.

Meer Primair voert zelf de volgende werkzaamheden uit alvorens de schoonmaakdienstverlening start

- Alles van de vloer verwijderen dat niet door de mond van de stofzuiger past;
- Leegruimen van elementen die in aanmerking komen voor schoonmaak;
- Schoonmaken van de binnenkant van de kasten;
- Schoonmaken computers, beeldschermen, digiborden en randapparatuur;
- Verplaatsen van meubels ten behoeve van de dagelijkse en wekelijkse schoonmaak vindt in overleg plaats, zo ook stoelen op de tafels.

1.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt Meer Primair van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden (vloeronderhoud) met een maandelijkse of lagere frequentie. De periodieke werkzaamheden vinden voornamelijk plaats in de vakanties (dit kan in overleg zowel zomer, herfst of kerstvakantie zijn). Indien voor uitvoering in de zomervakantie wordt gekozen, vinden deze werkzaamheden in overleg en bij voorkeur in de eerste 4 weken van de zomervakantie plaats.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan Meer Primair. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek.

1.5 Locatie bijzonderheden

Separatieglas

Op een aantal locaties is zeer veel separatieglas aanwezig, wat dagelijks een extra inspanning vraagt. De dienstverlener houdt hier in zijn calculatie rekening mee. In het calculatiemodel zijn de m² separatieglas per locatie aangegeven.

Stoelen op de tafels

De leerlingen van Meer Primair zetten de stoelen op de tafels, in samenspraak met de dienstverlener. De dienstverlener zorgt voor een eenduidige en proactieve communicatie over de verwachtingen in deze.

1.6 Afval

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt op de scholen papier, gft en restafval ingezameld. Papier en gft wordt door de school zelf weggebracht naar speciaal hiervoor bestemde containers. Het restafval uit o.m. klassen en toiletten wordt door schoonmaakmedewerker(s) gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener sluit aan bij de wijze waarop afvalscheiding plaatsvindt op de betreffende schoollocatie. Daar waar bijvoorbeeld papieren handdoekjes gebruikt worden in sanitair voert dienstverlener dit als papier af.

1.7 Openen en afsluiten

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het sluiten van ramen en deuren, het uit doen van verlichting en het omhoog doen van de zonwering, indien dit niet is uitgevoerd door medewerkers Meer Primair.

In een aantal locaties is een alarminstallatie aanwezig. De dienstverlener ontvangt na gunning hiervoor de nodige codes en badges. De dienstverlener draagt er zorg voor dat het alarm op een juiste manier wordt geactiveerd dan wel te gedeactiveerd.

Toegangscodes, sleutels, toegangspassen en andere middelen m.b.t. het verkrijgen van toegang tot een ruimte/ locatie en het afsluiten van een ruimte/ locatie, zijn persoonlijk en niet overdraagbaar. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het gebruik, verlies en beheer hiervan. De dienstverlener is tevens verantwoordelijk voor de administratieve verwerking van het sleutelbeheer, op aanvraag moet dit inzichtelijk zijn voor Meer Primair. Indien een, aan de dienstverlener verstrekte, sleutel verloren gaat, is de dienstverlener verantwoordelijk voor alle daaruit voortvloeiende kosten.

1.8 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt Meer Primair dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Meer Primair dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

Meer Primair houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij.

Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor

Meer Primair en dienstverlener.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Meer Primair en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

Het kan voorkomen dat leegstaande ruimten wel structureel gebruikt worden. Binnen de kaders van de overeenkomst mogen op locatie-niveau afspraken over de schoonmaak van deze ruimten worden gemaakt. Deze werkzaamheden en afspraken tussen locatieverantwoordelijke en dienstverlener worden vastgesteld in het logboek.

Er wordt van de dienstverlener een flexibele houding verwacht ten aanzien van huidige en eventuele toekomstige leegstaande ruimten. De dienstverlener denkt- en werkt constructief mee om waar mogelijk de kosten door ander soortig gebruik of leegstand te verlagen.

De dienstverlener houdt de ruimtestaat en daarmee het calculatiemodel, in het format van de aanbesteding, actueel en verstrekt tweemaal per jaar (januari en juli) een actuele versie aan Meer Primair. Tevens is een mutatie overzicht toegevoegd waar de financiële consequenties per mutatie zichtbaar zijn.

1.9 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien er maatregelen vanuit overheidswege worden opgelegd, zoals in het verleden in het kader van Covid-19, treedt Meer Primair met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden.

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. Indien dit niet passend is treden partijen in overleg. De omvang van het contract kan derhalve wijzigen.

De dienstverlener kan gedurende en na de maatregelen geen aanspraak doen op (financiële) compensatie anders dan hetgeen contractueel is vastgelegd.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze zich optimaal inspant om flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

1.10 Kwaliteitsbewaking

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het permanent borgen van het schoonmaakproces. In dit kader voert de dienstverlener minimaal éénmaal (1) per maand, per locatie, een DKS controle (of vergelijkbaar systeem) uit. De resultaten van de DKS controles worden in de managementinformatie opgenomen.

1.11 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met Meer Primair en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met Meer Primair en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

Bij aanvang van het contract werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat Meer Primair, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Meer Primair. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Meer Primair. Bij akkoord van ondertekent Meer Primair een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3 Glasbewassing

3.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door Meer Primair verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Meer Primair behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert Meer Primair schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan Meer Primair ter beschikking gesteld.

3.4 Planning glasbewassing

Planning

- De binnenzijde van de glasbewassing vindt plaats in de laatste week van de zomervakantie en in de voorjaarsvakantie. De buitenzijde wordt uitgevoerd in de eerste week na de vakantie.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Meer Primair.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van Meer Primair kan worden afgeweken van de planning.

3.5 Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan Meer Primair en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

Meer Primair stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf".

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan Meer Primair voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Meer Primair gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is Meer Primair gerechtigd daartoe geëigende controle

instanties te informeren.

De aan Meer Primair opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan Meer Primair door melding te maken in het logboek. Samen wordt besproken en gekeken hoe de glasbewassing is verlopen en of de school tevreden is. Belangrijk is een duidelijke planning van het werk en de communicatie hierover met de school.

4 Sanitaire benodigheden

De dienstverlener vult de sanitaire verbruiksartikelen aan. De conciërge krijgt van de dienstverlener een melding als de voorraad aangevuld moet worden. De conciërge bestelt zelf de sanitaire verbruiksartikelen bij de betreffende leverancier.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van Meer Primair zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door Meer Primair.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

Meer Primair stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de ter beschikking gestelde werkkast.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

Indien er een wasmachine aanwezig is op de school kunnen de materialen hierin gewassen worden. Indien er geen wasmachine aanwezig is voorziet de dienstverlener hier zelf in.

5.2 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.3 Milieu

Meer Primair hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Meer Primair de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseersystemen.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in, minimaal in het bezit van een basisopleiding. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Indien over te nemen medewerkers nog niet over een diploma basisopleiding schoonmaak beschikt, is het de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dit binnen 6 maanden na gunning op orde te brengen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan Meer Primair bekend. Nieuwe medewerkers stellen zich op

locatie voor aan de locatieverantwoordelijke van de betreffende locatie. Indien Meer Primair zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Overige van toepassing zijnde zaken in de locaties van Meer Primair:

- Het is verboden te roken in- en rond de locaties.
- Het is niet toegestaan kinderen en of overige familieleden of vrienden mee te nemen naar het werk. Mits deze in dienst zijn van de dienstverlener.
- Het is medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan in de gebouwen te verblijven indien er geen werkzaamheden door de medewerkers van de dienstverlener worden uitgevoerd.

6.2 Tijdregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst Meer Primair op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.3 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van Meer Primair, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Meer Primair. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Meer Primair gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Meer Primair, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van Meer Primair werkzaam zijn en overgenomen worden.

Gedurende een contractperiode mag een VOG van een medewerker 6 maanden oud zijn.

6.4 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is Meer Primair gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht representatieve herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Afwijkingen hierop in overleg met de school. Het dragen van caps (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

6.6 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van Meer Primair aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van Meer Primair. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire)

voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

6.7 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf".

Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van Meer Primair worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan Meer Primair voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van Meer Primair worden direct gemeld aan de contactpersoon van Meer Primair.

6.8 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Meer Primair, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald. De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan Meer Primair.

7 Communicatie

7.1 Logboek

Voor de dagelijkse communicatie wordt gebruik gemaakt van een logboek. Hierin worden vragen en wensen voor extra werk opgeschreven door de school en hierin wordt werk opgeleverd door de dienstverlener. Ook kunnen bijzonderheden over en weer hierin vermeld worden.

7.2 Taal

Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Engels is in overleg met de school ook toegestaan. Belangrijk is dat er goede communicatie mogelijk is om de werkzaamheden tussen school en dienstverlener goed af te stemmen en dat het werk veilig uitgevoerd kan worden. Schoonmakers moeten duidelijke instructies kunnen ontvangen.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met Meer Primair middels een fysiek logboek mogelijk is en gebruikt dit logboek pro-actief. Tevens worden de begin- en eindtijden van de werkzaamheden door de medewerker in het logboek genoteerd.

7.3 Overleg tussen Meer Primair en dienstverlener

De communicatie tussen Meer Primair en de dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch/tactisch, 2 x per jaar, bovenschools
- Operationeel, maandelijks, met locatieverantwoordelijke
- Operationeel indien nodig, dagelijks, op schoolniveau

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van de overlegvormen, uitgezonderd dagelijks overleg, en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Meer Primair. Het

dagelijks overleg en daaruit voortvloeiende zaken worden vastgelegd in het logboek.

De kwaliteit van de schoonmaakwerkzaamheden wordt geborgd met duidelijke afspraken tussen Meer Primair en de dienstverlener. Een open en transparante communicatie met de dienstverlener betekent voor Meer Primair korte lijnen en één vast aanspreekpunt voor het gehele contract en per locatie.

7.4 Managementinformatie

Meer Primair wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Meer Primair.

De managementrapportage bevat minimaal:

- Resultaten DKS en kwaliteit per locatie
- Ontwikkelingen contact op locatie
- Ontwikkelingen schoonmaak en beleving sanitaire eenheden
- Resultaten continuïteit van het team per locatie en evt verloop en oplossingen
- Overzicht van extra uitgevoerde werkzaamheden buiten standaard werkzaamheden inclusief kosten.
- Factuurspecificatie naar vaste kosten, extra werkzaamheden en glasbewassing
- Overzicht van klachten en genomen maatregelen
- Overzicht suppletiekosten
- KPI resultaten

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

7.5 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten zoals bijvoorbeeld wateroverlast of brandschade 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Meer Primair is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

7.6 Klachtenregistratie en –afhandeling en meldingen

De dienstverlener draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De dienstverlener doet hierbij het volgende:

- de dienstverlener draagt zorg voor een centraal mailadres waar klachten en verstoringen gemeld kunnen worden;
- verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces worden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur hersteld;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 2 uur;
- daarnaast wordt van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Meer Primair worden gemeld worden door de dienstverlener geregistreerd. De klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage.
- klachten worden geanalyseerd op basis waarvan preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling in de toekomst te voorkomen. Deze maatregelen worden gecommuniceerd naar Meer Primair.

7.7 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan Meer Primair. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en Meer Primair;
- veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Meer Primair worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen.

Meer Primair geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Meer Primair wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode.

8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Leslokalen: AQL 7%

8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Meer Primair (of een door Meer Primair aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. Er zijn vier (4) meetmomenten per jaar. Voorafgaand aan de meting zullen een aantal locaties geselecteerd worden waar een meting zal plaatsvinden. Meer Primair bepaalt welke locaties worden gemeten. Meer Primair is vrij om zonder opgave van redenen van het aantal meetmomenten per jaar af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft, vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

8.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.

- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Meer Primair brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat, op een locatie, wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Meer Primair gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Meer Primair het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

8.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2022
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2022.1	6-3-2022	Voldoende
2022.2	17-6-2022	Onvoldoende
2022.2h1	1-7-2022	Voldoende
2022.3	24-9-2022	Voldoende
2022.4	13-12-2022	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

8.2 Programma van Eisen (PvE) audit

Enmaal (1) per jaar, tenminste zes (6) maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen


De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf (5) werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaand voorbeeldmodel wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De definitieve onderwerpen worden na gunning afgestemd.

Meer Primair	Nummer		 ATIR Uw Schoonmaakadviseur
	Mdw.		
	Datum:		

PvE Audit		Conform programma van eisen			
Aspect Personeel	Ja	Nee	Weging	score	toelichting
1 Legitimatie			5	0	
2 Aanwezigheid VOG			3	0	
3 Draagt men verstrekte badge			2	0	
4 Draagt men representatieve bedrijfskleding			3	0	
5 Medewerkers beschikken over de opleiding basis schoonmaak			4	0	
6 Leidinggevenden zijn voorzien van de juiste opleiding			3	0	
7 Nederlandse taal medewerkers voldoende			5	0	
Aspect Veiligheid	Ja	Nee	Weging	score	toelichting
8 Certificaten van machine keuringen en verslagen materieel			3	0	
9 RI&E schoonmaak			3	0	
10 RI&E glasbewassing			3	0	
Aspect Algemeen	Ja	Nee	Weging	score	toelichting
11 Gebouwinformatieboek compleet			3	0	
12 Taakkaarten en periodieke planning van de werkzaamheden			3	0	
13 Voldoen aan milieu eisen opgesteld vanuit PvE			3	0	
14 Uitvoering procescontroles (DKS)			4	0	
15 Management informatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd			2	0	
Aantekeningen:			49		
			Score	0	Paraaf medew. Atir
			Resultaat	0,0	

Meer Primair behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

8.3 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt Meer Primair, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, jaarlijks, een extra KPI. Welke KPI dit zal zijn, is ter beoordeling aan Meer Primair. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

Enmaal (1) per jaar, tenminste zes (6) maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

Nee niet kwaliteitsaspecten conform inschrijving dienstverlener

Bij een Nee-oordeel beargumenteert Meer Primair de redenen van dit resultaat.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf (5) werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Meer Primair behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

8.4 Opgvolging KPI

Meer Primair heeft de intentie om langdurig samen te werken met dienstverlener. De KPI zijn een middel om continue te verbeteren in het bereiken van een schone school. Meer Primair zal over de samenwerking met dienstverlener altijd eerst het gesprek aangaan. Mocht er onverhoopt toch sprake zijn bij dienstverlener van aanhoudende onvoldoende resultaten dan behoudt Meer Primair zich het recht voor jaarlijks een creditnota tot een maximum van 7,5% van de totale contractwaarde te hanteren. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud exclusief de jaarprijs glasbewassing, de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen voor het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

De verhouding voor de creditering per KPI zoals deze voor dit onderhavige contract van toepassing is, is in onderstaand overzicht weergegeven.

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar
Technische kwaliteit VSR-KMS	60 %	1x per jaar
PvE audit	20 %	1x per jaar
Inschrijving dienstverlener KPI 1	20 %	1x per jaar