

Schoonmaakqualiteit

1. Beleving gebruikers

Een fijne plek om te werken. Dit is wat gemeente Brunssum nastreeft. De schoonmaakdienstverlening heeft hier ook invloed op. Gemeente Brunssum eist dan ook dat de gebouwgebruikers de schoonmaakdienstverlening beoordelen met minimaal het rapportcijfer 7.

Eén keer per jaar voert u voor gemeente Brunssum een digitaal tevredenheidsonderzoek uit m.b.t. de verschillende locaties. Gemeente Brunssum zal in overleg met de schoonmaakdienstverlener komen tot een aantal vragen die betrekking hebben op de schoonmaakdienstverlening.

Het resultaat van het tevredenheidsonderzoek dient te zijn dat het gemiddelde rapportcijfer minimaal een rapportcijfer 7 dient te zijn.

- a. Indien het gemiddelde rapportcijfer lager of gelijk aan het rapportcijfer 5,5 is, dan heeft de schoonmaakdienstverlener een wanprestatie geleverd. Gemeente Brunssum ziet geen mogelijkheid meer om dit te herstellen en heeft geen vertrouwen in de schoonmaakdienstverlener. De overeenkomst met de schoonmaakdienstverlener kan beëindigd worden (met een opzegtermijn van 3 maanden).
- b. Indien het gemiddelde rapportcijfer hoger is dan het rapportcijfer 5,5 maar lager dan het rapportcijfer 7, dan is de schoonmaakdienstverlening niet conform uitgevraagd niveau. De schoonmaakdienstverlener krijgt 3 maanden de tijd om te voldoen aan het uitgevraagde niveau. Indien na 3 maanden het uitgevraagde niveau niet is bereikt, dan zal gemeente Brunssum conform a. verder handelen.

2. VSR KMS

Naast de beleving hecht gemeente Brunssum waarde aan het technisch kwaliteitsniveau van de schoonmaakdienstverlening. Vandaar dat gemeente Brunssum 2 x per jaar door een onafhankelijke derde VSR KMS controles laat uitvoeren. De schoonmaakdienstverlener dient er voor te zorgen dat van deze VSR KMS controles niet meer dan 1 per jaar een afkeur scoren. Een afkeur wordt behaald wanneer één van de ruimtecategorieën in de VSR KMS afgekeurd wordt.

- a. Indien een VSR KMS een afkeur scoort, dan zal de schoonmaakdienstverlener binnen 10 dagen na ontvangst van de rapportage ervoor zorgen dat het technisch kwaliteitsniveau weer op orde is. De onafhankelijke derde zal na 10 dagen, na versturen van de rapportage, een herkeuring lopen. De kosten voor deze herkeuring zijn voor rekening van de schoonmaakdienstverlener.
Indien de herkeuring wederom een afkeur scoort, dan zal wederom 10 dagen na ontvangst van de rapportage een herkeuring (voor rekening schoonmaakdienstverlener) uitgevoerd worden. Indien deze herkeuring wederom een afkeur scoort, dan spreekt Gemeente Brunssum van een wanprestatie en is Gemeente Brunssum gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. Tevens is Gemeente Brunssum gerechtigd de schoonmaakdienstverlener een boete op te leggen van € 500,00.

- b. Tijdens de jaarevaluatie wordt beoordeeld hoeveel VSR KMS controles een afkeur hebben gescoord. Indien meer dan 1 VSR KMS controles een afkeur hebben gescoord, dan heeft de schoonmaakdienstverlener niet voldaan aan het uitgevraagde kwaliteitsniveau. Gemeente Brunssum is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

3. **Managementinformatie**

Gemeente Brunssum hecht veel waarde aan stuurinformatie en verwacht deze te krijgen in de managementinformatie. In het Programma van Eisen (bijlage 2) zijn alle eisen en randvoorwaarden benoemd m.b.t. de managementinformatie. De schoonmaakdienstverlener dient er voor te zorgen dat de managementinformatie in definitieve vorm binnen 1 maand na het aflopen van het kwartaal aangeleverd is bij Gemeente Brunssum. Om geen discussie te krijgen over de inhoud van de managementinformatie dient de schoonmaakdienstverlener gedurende het eerste kwartaal van de overeenkomst een conceptversie op te stellen waarop Gemeente Brunssum schriftelijk akkoord dient te geven. Deze geaccordeerde versie dient als format voor alle komende versies. Indien schoonmaakdienstverlener de managementinformatie te laat indient, dan is Gemeente Brunssum gerechtigd de schoonmaakdienstverlener een boete op te leggen van € 100,00. Indien de Managementinformatie meer dan 1 maand te laat wordt aangeleverd dan is Gemeente Brunssum gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

4. **Facturatie**

De schoonmaakdienstverlener zorgt ervoor dat de facturatie op orde is en tijdig wordt uitgevoerd. De schoonmaakdienstverlener zorgt ervoor dat de facturatie volledig voldoet aan de eisen beschreven in het Programma van Eisen bijlage 2. Indien minder dan 98% van de facturatie goed is verlopen, dan is Gemeente Brunssum gerechtigd om tijdens de jaarevaluatie, aan de schoonmaakdienstverlener een boete van € 250,00 op te leggen. Indien minder dan 70% van de facturatie goed is verlopen, dan spreekt Gemeente Brunssum van een wanprestatie en is Gemeente Brunssum gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

5. **Uitvoering uitwerking kwaliteitsvragen**

Toezeggingen en beloftes in de offerte van de inschrijver worden getoetst. Gedurende de implementatiefase zal Gemeente Brunssum een afvinklijst opstellen waarop de concrete toezeggingen en beloftes worden opgesomd. Nadat alle partijen het hier over eens zijn, zal deze afvinklijst gehanteerd worden tijdens de jaarevaluatie om te controleren of alle toezeggingen en beloftes ook daadwerkelijk worden uitgevoerd. Indien tijdens de jaarevaluatie blijkt dat zaken niet worden geleverd of nagekomen die op de afvinklijst staan, dan is Gemeente Brunssum gerechtigd aan de schoonmaakdienstverlener een boete op te leggen van € 250,00. Tevens dient de schoonmaakdienstverlener ervoor te zorgen dat deze punten binnen een kwartaal alsnog worden uitgevoerd of nagekomen. Indien binnen een kwartaal dit niet door de schoonmaakdienstverlener is gerealiseerd, dan is Gemeente Brunssum gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

6. **Beleving schoonmaakmedewerkers**

Een fijne plek om te werken. Dit geldt ook voor de schoonmaakmedewerkers. De schoonmaakdienstverlening heeft hier invloed op. Gemeente Brunssum eist dan ook dat de schoonmaakmedewerkers werkzaam bij Gemeente Brunssum te beoordelen met minimaal het rapportcijfer 7.

Eén keer per jaar voert u voor Gemeente Brunssum een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit onder de schoonmaakmedewerkers. Gemeente Brunssum zal in overleg met de schoonmaakdienstverlener komen tot een aantal vragen die gesteld zullen worden in het MTO.

Het resultaat van het MTO dient te zijn dat het gemiddelde rapportcijfer minimaal een rapportcijfer 7 is.

- a. Indien het gemiddelde rapportcijfer lager of gelijk aan het rapportcijfer 5,5 is, dan heeft de schoonmaakdienstverlener een wanprestatie geleverd. Gemeente Brunssum ziet geen mogelijkheid meer om dit te herstellen en heeft geen vertrouwen in de schoonmaakdienstverlener. De overeenkomst met de schoonmaakdienstverlener kan beëindigd worden (met een opzegtermijn van 3 maanden).
- b. Indien het gemiddelde rapportcijfer hoger is dan het rapportcijfer 5,5 maar lager dan het rapportcijfer 7, dan is de schoonmaakdienstverlening niet conform uitgevraagd niveau. Gemeente Brunssum is gerechtigd de schoonmaakdienstverlener een boete op te leggen van € 250,00. De schoonmaakdienstverlener dient het bedrag van de boete in te zetten om de tevredenheid van de medewerkers te verhogen. De schoonmaakdienstverlener krijgt 3 maanden de tijd om te voldoen aan het uitgevraagde niveau. Indien na 3 maanden het uitgevraagde niveau niet is bereikt, dan zal Gemeente Brunssum conform a. verder handelen.