

## Schoonmaakqualiteit

### 1. Beleving gebruikers

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

Eén (1) keer per jaar voert gemeente Beekdaelen een digitaal tevredenheidsonderzoek uit m.b.t. de verschillende locaties. Gemeente Beekdaelen 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 Beekdaelen 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 6 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 6 maanden de tijd om te voldoen aan het uitgevraagde niveau. Indien na 3 maanden het uitgevraagde niveau niet is bereikt, dan zal gemeente Beekdaelen conform a. verder handelen. De kosten voor het nieuwe belevingsonderzoek (t.w. € 750,-) wordt gefactureerd aan de opdrachtnemer.

### 2. VSR KMS

Naast de beleving hecht gemeente Beekdaelen waarde aan het technisch kwaliteitsniveau van de schoonmaakdienstverlening. Vandaar dat gemeente Beekdaelen 4 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 na 10 dagen van ontvangst van de rapportage, een herkeuring (voor rekening schoonmaakdienstverlener) uitgevoerd worden. Indien deze herkeuring wederom een afkeur scoort, dan spreekt Gemeente Beekdaelen van een wanprestatie en is Gemeente Beekdaelen gerechtigd de overeenkomst op te zeggen. Tevens is

Gemeente Beekdaelen gerechtigd de schoonmaakdienstverlener een boete op te leggen van € 100,00.

- b. Tijdens de jaarevaluatie wordt beoordeeld hoeveel VSR KMS controles een afkeur hebben gescoord. Indien meer dan 4 VSR KMS controles een afkeur hebben gescoord, dan heeft de schoonmaakdienstverlener niet voldaan aan het uitgevraagde kwaliteitsniveau. Gemeente Beekdaelen is gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

### 3. **Managementinformatie**

Gemeente Beekdaelen hecht veel waarde aan stuurinformatie en verwacht deze te krijgen in de managementinformatie. In het Programma van Eisen (bijlage 3) 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 Beekdaelen. 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 Beekdaelen schriftelijk akkoord dient te geven. Deze geaccordeerde versie dient als format voor alle komende versies.

### 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 3. Indien minder dan 70% van de facturatie goed is verlopen, dan spreekt Gemeente Beekdaelen van een wanprestatie en is Gemeente Beekdaelen 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 Beekdaelen 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.

### 6. **Beleving schoonmaakmedewerkers**

Een fijne plek om te werken. Dit geldt ook voor de schoonmaakmedewerkers. De schoonmaakdienstverlening heeft hier invloed op. Gemeente Beekdaelen eist dan ook dat de schoonmaakmedewerkers werkzaam bij Gemeente Beekdaelen te beoordelen met minimaal het rapportcijfer 6.

Eén keer per jaar voert Gemeente Beekdaelen een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit onder de schoonmaakmedewerkers. Gemeente Beekdaelen 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 6 is.

- a. Indien het gemiddelde rapportcijfer lager of gelijk aan het rapportcijfer 5,0 is, dan heeft de schoonmaakdienstverlener een wanprestatie geleverd. Gemeente Beekdaelen 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 6 maanden).
- b. Indien het gemiddelde rapportcijfer hoger is dan het rapportcijfer 5,0 maar lager dan het rapportcijfer 6, dan is de schoonmaakdienstverlening niet conform uitgevraagd niveau. Gemeente Beekdaelen is gerechtigd de schoonmaakdienstverlener een boete op te leggen van € 100,00. 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 Beekdaelen conform a. verder handelen. De kosten voor het nieuwe belevingsonderzoek (t.w. € 500,-) wordt gefactureerd aan de opdrachtnemer.