

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing
RMN**

Programma van Eisen



Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	IBMN-2024-RMN-MR-003
Datum	18 juni 2024

INHOUDSOPGAVE

0	Uitgangspunten dienstverlening	3
0.1	Werkbare dagen.....	3
0.2	Werktijden	3
0.3	Werkprogramma.....	3
0.4	Planning laagfrequente werkzaamheden	3
0.5	Afvoeren afval.....	3
0.6	Contractmutaties	3
0.7	Nulmeting.....	4
0.8	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	4
1	Regiewerkzaamheden	5
1.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	5
1.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden.....	5
2	Glasbewassing.....	5
2.1	Prijzen.....	5
2.2	Planning glasbewassing.....	5
2.3	Uitvoering glasbewassing.....	5
2.4	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	6
2.5	Oplevering glasbewassing.....	6
3	Materialen, middelen, machines en milieu	7
3.1	Materialen, middelen en machines	7
3.2	Machines en elektrische veiligheid	7
3.3	Milieu	7
4	Personeel en Organisatie	8
4.1	Personeel	8
4.2	Tijdregistratie	8
4.3	Verklaring omtrent het gedrag	8
4.4	Legitimatie	9
4.5	Bedrijfskleding.....	9
4.6	(Facilitaire) voorzieningen.....	9
4.7	Veiligheid.....	9
4.8	Schade.....	9
5	Communicatie	10
5.1	Nederlandse taal.....	10
5.2	Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener	10
5.3	Locatie informatieboek.....	10
6	Kwaliteitsniveau werkzaamheden.....	10
6.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	10
6.2	Kwaliteitmeetsysteem VSR en uitvoering	10

Bijlagen:

- P1. Kwaliteitsontwerp werkprogramma
- P2. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P3. Aanwijzingen glasbewassing

0 Uitgangspunten dienstverlening

0.1 Werkbare dagen

Bij de opdrachtgever wordt twee dagen per week schoongemaakt namelijk op dinsdag en donderdag en bij specifieke vraag op zaterdag schoongemaakt. Aan deze dagen kunnen geen rechten worden ontleend. Het is mogelijk dat in de toekomst de dagen en/of uren wijzigen. Dit zal gebeuren conform de gemaakte afspraken en prijzen. De sanitaire ruimten dienen dagelijks te worden schoongemaakt.

0.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn op dit moment tussen 8.00 en 21.00 uur. Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld. Aan de werktijden kunnen geen rechten worden ontleend.

0.3 Werkprogramma

Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een werkprogramma ontworpen.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van de opdrachtgever. De wijzigingen worden door de dienstverlener prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd. Het werkprogramma en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

0.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt de opdrachtgever van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit aan de opdrachtgever uiterlijk de volgende dag. 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 ≥ 2 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Wijzigingen of andere relevante gebeurtenissen worden door de dienstverlener binnen redelijke termijn maar uiterlijk de volgende dag aan de contactpersoon gemeld.

0.5 Afvoeren afval

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt afval ingezameld. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

0.6 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal ruimten kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. Op moment van aanbesteden zijn er geen concrete plannen voor inkrimping of

uitbreiding van locaties.

De opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van ruimtewijzigingen 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 tarieven in het prijzenblad. 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 opdrachtgever en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

0.7 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de opdrachtgever 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 de opdrachtgever 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 nieuwe dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

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

Dienstverlener dient binnen twee (2) maanden na het ingaan van de Overeenkomst een Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) te hebben opgesteld en deze ter inzage en goedkeuring aan Opdrachtgever te verstrekken. Hierbij dienen o.a. alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Uiterlijk binnen twee weken na uitvoering dient een digitale versie te zijn aangeleverd aan de afdeling Bedrijfvoering van Opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren van en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

1 Regiewerkzaamheden

1.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, 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.).

1.2 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 de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord ondertekent de opdrachtgever 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.

2 Glasbewassing

2.1 Prijzen

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

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. Behalve voor de locatie Soest, daar is alleen glasbewassing aan de binnenzijde nodig. 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.

2.2 Planning glasbewassing

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan in samenspraak met de opdrachtgever plaatsvinden.

2.3 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 de

opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Aanwijzingen glasbewassing.

Opdrachtgever 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.

2.4 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glasreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus.

Voor de locatie Soest gelden bijzondere veiligheidsvoorschriften bij de glasbewassing van de lift.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan opdrachtgever voor het personeel dat op locatie 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 opdrachtgever 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 opdrachtgever gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan de opdrachtgever opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

2.5 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert na afronding van de glasbeurt een werkbon aan bij opdrachtgever.

3 Materialen, (sanitaire) middelen, machines en milieu

3.1 Materialen, (sanitaire) middelen en machines

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

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

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

De opdrachtgever stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en (sanitaire) middelen worden door de dienstverlener zelf professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte. Opdrachtnemer draagt zorg voor continue voldoende (grijp)voorraad.

Inzet van materialen, (sanitaire) 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.

3.2 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.

3.3 Milieu

De opdrachtgever 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 de opdrachtgever de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of 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.
- 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.

4 Personeel en Organisatie

4.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

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 de opdrachtgever bekend.

4.2 Tijdregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de opdrachtgever 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.

4.3 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de opdrachtgever, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de opdrachtgever. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de opdrachtgever, 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.

Gedurende een contractperiode mag een VOG van een medewerker maximaal twee jaar oud zijn.

4.4 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht zich op aanvraag te kunnen legitimeren. Indien een medewerker zich niet kan legitimeren is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen.

4.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor korte noodzakelijke doeleinden en dienen beperkt te blijven. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen. Overige kledingstukken of uitingen dienen berispelijk en niet aanstootgevend te zijn.

4.6 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locatie van de opdrachtgever aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van de opdrachtgever.

4.7 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere vorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie van de opdrachtgever 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 verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever 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 van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

4.8 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de opdrachtgever, 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 de opdrachtgever.

5 Communicatie

5.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink) of Engels op een vergelijkbaar niveau. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Dienstverlener zorgt dat periodiek overleg tussen de opdrachtgever en dienstverlener mogelijk is, operationeel noodzakelijk dagelijks.

5.2 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener

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

- Tactisch/strategisch 4x per jaar
- Operationeel dagelijks mogelijk

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van de tactisch/strategische overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de opdrachtgever.

5.3 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan de opdrachtgever. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie van opdrachtgever worden toegepast.

6 Kwaliteitsniveau werkzaamheden

Indien er aanleiding toe is kunnen we een kwaliteitsmeting laten uitvoeren conform NEN 2075. Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. De uitkomst van deze meting is leidend.

6.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk moet voldoen aan het niveau van NEN 2075, het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening.

6.2 Kwaliteitmeetsysteem VSR en uitvoering

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Dienstverlener zorgt ervoor 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.