

Begripsbepalingen

Term	Omschrijving
Basisbehandeling	Vloerbehandeling, waarbij een of meer beschermlagen worden aangebracht, als basis voor het dagelijks en periodiek onderhoud.
Bijtippen (tippend zuigen)	Het plaatselijk verwijderen van zichtbaar losliggend stof en vuil van tapijt met behulp van een stofzuiger of rolveger, of door oprapen.
Borstel	In een houder ingeplante natuurlijke of kunststofvezels van diverse soorten hardheden afhankelijk van de te verrichten werkzaamheden zoals handmatig of machinaal schrobben, opwrijven of shampooneren.
Borstelzuigen	Het borstelend zuigen van losliggend en/of licht hechtend stof en vuil.
Coaten (basisbehandeling)	Vloerbehandeling, waarbij een of meer beschermlagen worden aangebracht, als basis voor het dagelijks en periodiek onderhoud.
Coating (beschermlaag)	Een op een oppervlak aangebrachte laag teneinde: a. het onderhoud te vergemakkelijken b. het aanzien te verfraaien c. de levensduur te verlengen
Conserveren (basisbehandeling)	Vloerbehandeling, waarbij een of meer beschermlagen worden aangebracht, als basis voor het dagelijks en periodiek onderhoud.
Corrigeren	Het herstellen van beschermlaag/beschermlagen.
Dagelijks onderhoud	Schoonmaakwerkzaamheden die met een minimale frequentie van 1x per week worden uitgevoerd
Droogshampooneren	Het reinigen van tapijt- en/of meubelstoffen met een schuim.
Eenschijfmachine	Een machine geschikt voor het aandrijven van een schijfvormig hulpstuk ten behoeve van het machinaal bewerken van een vloer.
Harde vloer	Een vloer met een harde of elastische, althans niet uit textiel bestaande afwerklaag.
Inventaris	Het geheel van de ergens aanwezige roerende goederen (meubels, enz.)
Klamvochtig reinigen	Methode van interieur- en sanitairreiniging, waarbij een klamvochtige werkdoek wordt gebruikt om het interieur of sanitair te reinigen. Ook de vloer kan klamvochtig worden gereinigd.
Kristalliseren	Een gespecialiseerde methode om een kalkhoudende vloer weer vlak en glanzend te maken. Hierdoor ontstaat tevens een hardere en meer gesloten toplaag.
Moppen (enkelvoudig)	Met een klamvochtige mop verwijderen van licht aangekleefd vuil van een waterbestendige vloer.
Moppen (plaatselijk)	Het met een uitgerperste mop verwijderen van plaatselijke vervuiling.
Moppen (tweevoudig)	Het inzetten van een vloer met de druipvrije mop, waarna met een klamvochtige mop in een tweede behandeling het vuil wordt opgenomen en de vloer wordt drooggemaakt.
Nat reinigen	Methode van interieur- en sanitairreiniging, waarbij oppervlakken nat worden ingezet en vervolgens worden nagedroogd.
Onderhoudsmiddel	Een product bedoeld voor het achterlaten van een beschermlaag op het oppervlak.
Ontvlekken (vlekverwijderen)	Het verwijderen van plaatselijk gehecht vuil.

Opwrijven (opblokken)	Het door wrijven corrigeren van de beschermlaag met behulp van een borstel of een pad.
Poederreiniging	Droge tapijtreiniging met behulp van poeder. Dit poeder wordt ingemasseed en later opgezogen met een borstelzuiger.
Polijsten	Het door een fijne wijze van bewerken glanzend maken met behulp van polijstpasta, pads of polijstschijven.
Polymeerdispersie (polymeeremulsie)	Een beschermend product gebaseerd op kunststof.
Polymeren	Het aanbrengen van een beschermend product op basis van kunststof.
Re-coaten	Basisreiniging + basisbehandeling.
Schrob-/zuigmachine	Een gecombineerde schrob- en zuigmachine voor het reinigen van een waterbestendige vloer.
Schrobben	Natte reiniging waarbij behalve van een reinigingsmiddel gebruik wordt gemaakt van een schrobborstel of pad. Bij handmatig schrobben gebruikt men een luitwagen of steelpad. Hierbij wordt de beschermlaag of het afwerk materiaal niet aangetast.
Schuren	Al of niet mechanisch uitvoeren van handelingen welke het te behandelen oppervlak egaliseren of de ongewenste materie verwijderen.
Sealen (verzegelen)	Een poreuze vloer voorzien van een afwerklaag waardoor de poriën gevuld worden.
Shamponeren	Een methode voor het reinigen van tapijt en andere textiele oppervlakken met shampoo.
Sprayen	Een vloeronderhoudsmethode waarbij gebruik wordt gemaakt van een sprayfles/-apparaat voor het reinigen en/of onderhouden van een vloer.
Sproei-/extractiemethode	Spoelmethode waarbij met behulp van een sproei-/extractiemachine water in het tapijt wordt gesproeid, al dan niet in combinatie met een reinigingsmiddel en/of ondersteund door een roterende borstel. Gelijktijdig wordt het losgemaakte vuil opgezogen.
Sproeimethode	Kenmerkend voor deze werkmethode voor het reinigen van interieur en sanitair is dat reinigingsmiddel wordt gedoseerd met een sproeifles en dat de werkdruk wordt uitgespoeld in emmer(s) met schoon water.
Stof afnemen	Het al dan niet klamvochtig verwijderen van stof in het interieur, zoals inventaris, randen, richels en vensterbanken.
Stofwismethode	Het stofbindend verwijderen van stof en losliggend vuil van een vlakke, gesloten vloer.
Stoomreinigingsmethode	Kenmerkend voor deze werkmethode is dat vuil wordt losgemaakt met behulp van water op hoge temperatuur.
Strippen	Het verwijderen van beschermlagen.
Topcoaten	Het aanbrengen van een beschermlaag na topstrippen.
Topstrippen	Het chemisch en/of mechanisch verwijderen van het bovenste deel van de beschermlaag.
Uitwrijven	Het op glans brengen van een vloer voorzien van een beschermlaag.
Vegen	Het handmatig of machinaal verzamelen van los vuil.
Waterzuiger	Een machine voor het opzuigen van vloeistoffen.
Zachte vloer	Vloer met een textiele bedekking.
Zeepfilmmethode	Reinigings- en onderhoudsmethode waarbij na droging een zeepfilm wordt achtergelaten.

MVI criteria

(MVItool, criterium 021.02) De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig. In de Management rapportage dient jaarlijks een overzicht met gebruikte reinigingsmiddelen overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.04) Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. In de Management rapportage dient jaarlijks een overzicht met gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van verpakking overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.05) Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen.
Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast. In de Management rapportage dient jaarlijks een overzicht met gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.06) Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het PVE.

Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water. In de Management rapportage/Vloerenrapportage (digitaal) dient per kwartaal een overzicht van het vloeronderhoud en daarbij gebruikte reinigingsmiddelen overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.12) Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan.

Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.

Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.

Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de gegunde partij dit onderbouwd kunnen toelichten.

(MVItool, criterium 021.18) Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen, tenzij hier nadrukkelijk om is verzocht door de inkoopende organisatie.

(MVI, criterium) De Opdrachtnemer moet maatregelen nemen waarmee de milieubelasting (energieverbruik, uitstoot van CO₂, NO_x, fijn stof, geluidbelasting) van het transport dat direct gerelateerd zal zijn aan de uitvoering van schoonmaak door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever wordt verminderd.

Voorbeelden van maatregelen zijn:

- Stimuleren van alternatieven voor de auto zoals gebruik van fiets, openbaar en collectief vervoer, carpool en vanpool, bijvoorbeeld door vergoeding of een financiële bijdrage in de aankoop van een fiets of OV-abonnement;
- Maatregelen gericht op een schoner en zuiniger rijgedrag, bijvoorbeeld door het aanbieden van een cursus 'het nieuwe rijden';
- Andere maatregelen gericht op het verminderen van de milieubelasting, bijvoorbeeld aanpassingen in het wagenpark.

(MVI, criterium) De Opdrachtgever wijst het gebruik van producten die tot stand zijn gekomen met behulp van kinderarbeid af en stelt de inzet van schoonmaakproducten die niet door middel van kinderarbeid tot stand zijn gekomen als eis.

(MVI, criterium) De Opdrachtnemer dient, op verzoek, een toelichting te kunnen geven op de verpakkingskeuze. In de toelichting kunt u denken aan onderbouwing van de keuze, de wijze waarop u toetst of de keuze de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, welke maatregelen (kunnen) worden genomen om het volume en het gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn.

Kwaliteitsmetingen

(Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole

Van Opdrachtgever wordt een professionele aansturing verwacht. Onderdeel van de professionele aansturing is het hanteren van een methodiek voor systematische procescontrole, waarbij elke schoonmaak minimaal 1 maal per maand wordt beoordeeld. Deze controles dienen te worden vastgelegd.

Er wordt een analyse gemaakt op basis van klachten, knelpunten en taakinrichting. Hierbij kan bijvoorbeeld gebruik worden gemaakt van de DKS systematiek van de VSR.

Voorafgaande aan het periodiek operationeel overlegd wordt de rapportage van de analyse aan de Opdrachtgever gepresenteerd, zodat deze kan worden besproken tijdens het overleg. Onderliggende controleformulieren zijn op verzoek van de Opdrachtgever beschikbaar.

Indien de resultaten van de (gezamenlijk) uitgevoerde DKS en/of de meldingen door gebruikers tot ontevredenheid stemmen, kan de Opdrachtgever besluiten tot het (laten) uitvoeren van een extra kwaliteitsmeting.

In voorkomende gevallen zal de Opdrachtnemer eerst schriftelijk gesommeerd worden om de kwaliteit binnen een week te herstellen. Indien de Opdrachtgever van mening is dat de herstelacties niet het gewenste resultaat hebben, vindt er een kwaliteitsmeting op de betreffende ruimtecategorie(ën) volgens VSR-KMS plaats op kosten van Opdrachtgever.

VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden

Vaststellen van de technische kwaliteit.

De uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden zullen per locatie volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is ontwikkeld, gecontroleerd worden.

Aanvullend wordt het resultaat uit de VSR-KMS meting berekend naar een KPI-norm. De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk voldoet aan de kwaliteitsnorm indien het berekende cijfer ten minste gelijk is aan de KPI-norm, zoals opgenomen in de tabel in § Overzicht afgesproken KPI.

Berekening:

De eis, ofwel goedkeurgrens, die vanuit het VSR-KMS NEN 2075 volgt is gedefinieerd als rapportcijfer 5,6. Aan de hand daarvan wordt berekend wat de geleverde kwaliteit uitgedrukt in een KPI-norm is.

Dit wordt als volgt gedaan:

- $A = (\text{eis} - \text{fout}) / \text{eis}$;
- $((10,0 - 5,6) \times A + 5,6)$

Indien vanuit het VSR-KMS de eis 1 of 2 bedraagt, geldt als kwaliteitsnorm dat het aantal fouten ten hoogste de VSR-KMS-goedkeurgrens mag bedragen.

De reguliere metingen zullen per controle gebied worden uitgevoerd. In het algemeen is het aantal controle gebieden gelijk aan het aantal locaties zoals vermeld in de Aanbestedingsdocumenten.

Alle kwaliteitsmetingen zullen worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. De leiding van de Opdrachtnemer wordt voor deze kwaliteitsmetingen uitgenodigd.

De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de kwaliteitsmeting, is in het bezit van het diploma "kwaliteitsinspecteur VSR".

Onderstaande AQL-waarden zijn van toepassing:

Voor alle gebouwdelen	Ruimtecategorie	AQL %
	Sanitaire ruimten	4
	Bureaunkamers	7
	Verkeersruimten	7
	Overige ruimten	7

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten mondeling doorgenomen met de contractbeheerder en de Opdrachtnemer. De rapportage van de resultaten moet **binnen 3 werkdagen** nadat de kwaliteitsmeting heeft plaatsgevonden aan zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. De rapportage bevat in ieder geval:

- Uitgewerkte meetformulieren;
- Een overzicht van de resultaten in tabelvorm, voorzien van resultaten van voorgaande kwaliteitsmetingen;
- Welke acties worden ondernomen om een eventueel onvoldoende resultaat te herstellen;
- Overzicht waaruit het verloop van het kwaliteitsniveau is af te lezen;
- Analyse van de resultaten van de kwaliteitsmetingen.

Her-meting VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem

Indien een meting een lager resultaat oplevert dan overeengekomen, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt **na 24 uur doch uiterlijk binnen twee weken**, een her-meting uitgevoerd op de desbetreffende afgekeurde ruimtecategorie. De kosten van deze her-meting zijn voor rekening van de Opdrachtnemer, inclusief bijkomende (reis)kosten.

Als tijdens een her-meting een lager resultaat dan overeengekomen (onvoldoende) wordt behaald, wordt een malus toegepast. De malus bestaat uit een vast en variabel deel. Een vaste korting wordt, op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie toegepast. Daarnaast zal er een korting op basis van de afwijking van de gestelde norm ten opzichte van de behaalde norm, op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie worden toegepast.

Indien een her-meting een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt wederom, **na 24 uur doch uiterlijk binnen twee weken**, voor rekening van de Opdrachtnemer, een her-meting uitgevoerd op de desbetreffende afgekeurde ruimtecategorie.

Een kwaliteitsmeting is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "voldoende" resultaat is behaald. Indien uit een analyse van drie opeenvolgende kwaliteitsmetingen blijkt dat telkens de eerste kwaliteitsmeting op een ruimtecategorie een onvoldoende resultaat oplevert, waarna de her-meting een voldoende laat zien, wordt eveneens een korting op maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor de betreffende locatie toegepast.

Indien uit een analyse van drie opeenvolgende kwaliteitsmetingen blijkt dat telkens de eerste kwaliteitsmeting op een ruimtecategorie een onvoldoende resultaat oplevert, waarna de her-meting een voldoende laat zien wordt eveneens een korting op maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor het betreffende locatie toegepast.

Beoordeling dienstverlening (BDV)

De Opdrachtnemer is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening. De output van de dienstverlening is van belang voor de Opdrachtgever en zal in overeenstemming met de in dit document vermelde frequenties per contractjaar worden getoetst door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.

De kwaliteit van de geleverde dienstverlening voldoet aan de kwaliteitsnorm indien het berekende cijfer ten minste gelijk is aan de KPI-norm.

Berekening:

Het maximaal te behalen punten bedraagt 100. De behaalde totaalscore gedeeld door 10 is de KPI-norm.

De navolgende hoofd onderwerpen zullen beoordeeld worden:

- Processen;
- Klanttevredenheid;
- Financieel;
- Ontwikkeling en groei.

De hoofd onderwerpen zullen in nog nader te bepalen deelonderwerpen worden onderverdeeld. Het maximaal aantal punten dat gescoord kan worden per hoofd-/deelonderwerp wordt op basis van het belang van het onderwerp verdeeld. Binnen de contractduur kan het onderling belang tussen de hoofd-/deelonderwerpen fluctueren. Dat betekent ook dat de puntenverdeling naar hoofd-/deelonderwerpen gedurende de Overeenkomst kan wijzigen.

Alle hoofd-/deelonderwerpen worden getoetst aan de in deze Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en de in de Inschrijving van de Opdrachtnemer aangeboden items.

De benodigde informatie om bovenstaande onderwerpen te beoordelen wordt in kaart gebracht met behulp van:

1. Managementrapportage;
2. VSR-rapportages;
3. Rapportages controle laagfrequente werkzaamheden;
4. Rapportages logboek;
5. Waarnemingen;
6. Gesprekken.

Als tijdens een Beoordeling Dienstverlening een "onvoldoende" resultaat wordt behaald, wordt een malus aan de Opdrachtnemer opgelegd.