

Bijlage 2 Programma van Eisen (PvE)

Behorende bij Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing

Kenmerk 53707

Door in te schrijven verklaart u dat u onvoorwaardelijk akkoord gaat met de eisen aan de opdracht, zoals opgenomen in dit document. Het niet akkoord gaan met de aan de opdracht gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de aanbesteding.

A.	Algemeen
1.	De opdracht zal worden uitgevoerd conform het Aanbestedingsdocument en in bijlagen beschreven werkwijzen, eisen en uitvoeringsvoorwaarden.
2.	Alle door uw organisatie overgelegde gegevens zijn volledig en naar waarheid ingevuld en kunnen door u gestand worden gedaan. U gaat ermee akkoord dat indien u onjuiste en of onvolledige gegevens heeft verstrekt, u wordt uitgesloten van gunning, zonder recht op vergoeding van welke schade of kosten dan ook. De gemeente behoudt zich het recht op schadevergoeding voor in geval van onjuiste en/of onvolledige informatie en/of het niet kunnen nakomen van hetgeen door u is aangeboden.
3.	Vanuit uw onderneming wordt geen enkele informatie welke in het kader van deze opdracht beschikbaar komt, aan derden ter beschikking gesteld, met uitzondering van voor het onderhavige project door zijn onderneming in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen; in een dergelijk geval blijft u verantwoordelijk voor de geheimhouding door die in te schakelen partners, onderaannemers en/ of hulppersonen.
4.	Indien u zich opwerpt als (hoofd)aannemer en u in uw inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s), bent u bij gunning gebonden aan het daadwerkelijk gebruik maken van genoemde onderaannemer(s) conform het gestelde in de inschrijving.
5.	Het laten uitvoeren van werkzaamheden in onder aanneming is alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.
6.	Als hoofdaannemer draagt u volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemers. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer. Facturering van werkzaamheden die in onder aanneming worden uitgevoerd, wordt door de hoofdaannemer verzorgd

B.	Uitgangspunten dienstverlening
7.	Gemeente Waalwijk wenst minimaal 20% van de dienstverlening (gerekend in productieve uren) te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. De dienstverlener zoekt voor de invulling van dit percentage een samenwerking met Baanbrekers op, zoals ook beschreven in paragraaf 1.6 van het Aanbestedingsdocument.
8.	De gewenste werktijden in het stadhuis zijn tussen 07:00-17:00 uur, dagschoonmaak is gewenst, indien de aard van de werkzaamheden op de locatie dit toe laat.
9.	Gemeente Waalwijk verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten. Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden, aan het in Bijlage 7 beschreven kwaliteitsniveau.
10.	Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hier flexibel in op en kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van de overeenkomst. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt Gemeente Waalwijk dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Gemeente Waalwijk dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor



	kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreiden van taken) effectief oppakken. De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Gemeente Waalwijk en de dienstverlener.
11.	Na gunning krijgt de gegunde dienstverlener de gelegenheid om samen met Gemeente Waalwijk en de huidige dienstverlener een nulmeting bij te wonen. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. De nulmeting wordt twee tot vier weken vóór de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. De nulmeting zal worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde, op kosten van Gemeente Waalwijk. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is. Op basis van deze beoordeling wordt een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud hersteld door de vertrekkende dienstverlener (op kosten van de vertrekkende dienstverlener) of hersteld door de gegunde dienstverlener (op kosten van de vertrekkende dienstverlener). Het streven is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. Bij aanvang van de overeenkomst werkt de gegunde dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.
12.	In de huidige situatie zijn er zes medewerkers met een SW-indicatie als schoonmaakmedewerker voor Gemeente Waalwijk. • Medewerker 1 heeft een WSW indicatie, werkt 22,5 uur en heeft een loonwaarde van 40%. • Medewerker 2 heeft een indicatie Nieuw Beschut, werkt 37 uur en heeft een loonwaarde van 25%. • Medewerker 3 heeft een WSW indicatie, werkt 24 uur en heeft een loonwaarde van 40%. • Medewerker 4 tot en met 6 zijn op dit moment voor 75% inzetbaar en zijn binnen 1 tot 3 maanden klaar om overgenomen te worden door een ander bedrijf. Opdrachtnemer kan na gunning de huidige status van deze medewerkers nagaan bij Baanbrekers. Daarnaast is er fulltime (36 uur) een voorman aanwezig, zonder indicatie. Opdrachtnemer mag zelf invulling geven aan deze aansturing, overname van de huidige voorman behoort tot de opties.
13.	Het is mogelijk dat Gemeente Waalwijk, 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.).
14.	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 dubbelzijdig 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. De dienstverlener voert uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m² glas, inclusief directe omlijsting, ter bepaling van de prijs van onderhoud. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de data. Na opname wordt alle benodigde informatie aan Gemeente Waalwijk verstrekt. Gemeente Waalwijk is te allen tijde gerechtigd deze informatie te verifiëren en te gebruiken. Indien aan de inventarisatie kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving. Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus 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. Gemeente Waalwijk behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten. De dienstverlener informeert Gemeente Waalwijk 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 de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.
--	--

C.	Materialen, middelen, machines en milieu
15.	Op de locatie(s) van Gemeente Waalwijk 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 de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door Gemeente Waalwijk. De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. Gemeente Waalwijk stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De opslagruimten kunnen tijdens de schouw bekeken worden. De opslagruimten zijn niet afsluitbaar. 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. Gemeente Waalwijk hecht waarde aan een overname van materialen en middelen van Baanbrekers door de gegunde dienstverlener. Tijdens de implementatieperiode wordt besproken welke mogelijkheden hier voor zijn.
16.	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.
17.	Gemeente Waalwijk 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.



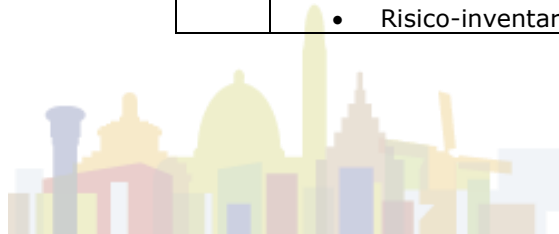
	Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt de opdrachtgever de volgende eisen: • Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen. • Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken. • 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.
--	---

D.	Personeel en organisatie
18.	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 schriftelijk aan Gemeente Waalwijk bekend. Indien Gemeente Waalwijk 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, waarna de toegang tot het pand aan de medewerker(s) ontzegd is. Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevendenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een VCA-vol certificaat.
19.	Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 41 – Het verlenen van diensten. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Gemeente Waalwijk. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Gemeente Waalwijk gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt, 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 de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt ook voor medewerkers die al op locaties werkzaam zijn en overgenomen worden.
20.	De medewerkers van de dienstverlener (waaronder ook: de medewerkers van Baanbrekers) zijn verplicht herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen en een door de dienstverlener verstrekte legitimatiebadge. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is Gemeente Waalwijk gerechtigd betrokken persoon de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.



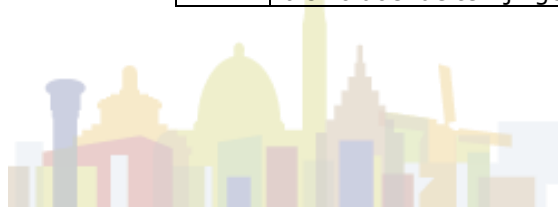
	Alle schoonmaakmedewerkers ontvangen een toegangspas voor locatie Stadhuis. Een ondertekende ontvangstverklaring vormt onderdeel van het personeelsdossier van de medewerker en van het digitale locatie informatieboek.
21.	Het gebruik van de in de locaties aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen, zoals warme drankenautomaten. Medewerkers mogen ook (tegen betaling) gebruik maken van het bedrijfsrestaurant.
22.	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) 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 Gemeente Waalwijk 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 Gemeente Waalwijk worden direct gemeld aan de contactpersoon. Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert Gemeente Waalwijk schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden ter beschikking.
23.	De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Gemeente Waalwijk, 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.

E.	Communicatie
24.	Uitvoerende medewerkers communiceren uitsluitend in de Nederlandse taal op niveau 1F (taal-vaardigheidsniveau schaal van Meijerink) met de medewerkers van Baanbrekers. Indien van toepassing, is onderlinge communicatie ook in het Engels toegestaan. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).
25.	De communicatie tussen de opdrachtgever en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus: • Strategisch: jaarlijks • Tactisch: per kwartaal • Operationeel: dagelijks indien nodig De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op.
26.	De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Gemeente Waalwijk is de dienstverlener tijdens kantooruren binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.
27.	De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan Gemeente Waalwijk. 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 Gemeente Waalwijk; • Huisregels en veiligheidsvoorschriften; • Actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen; • Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) 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, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen. Gemeente Waalwijk geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatie-boek. Dienstverlener zorgt dat communicatie met Gemeente Waalwijk middels het digitaal logboek mogelijk is. Dit kan via een door de dienstverlener aangeboden portal zijn, of een door de Gemeente Waalwijk te faciliteren Teams-omgeving.
--	--

F.	Kritische prestatie indicatoren
28.	Gemeente Waalwijk 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.
29.	De voor deze opdracht gehanteerde KPI's zijn: • VSR-KMS: minimaal 75% van de gemeten ruimtecategorieën van alle reguliere kwaliteitsmetingen in een contractjaar zijn als voldoende gekeurd. • Belevingskwaliteit (klanttevredenheid): minimale score van 6,5 en groeiend op basis van het in de inschrijving aangegeven ambitie. • Inzet SROI: minimaal 20% van de opdracht.
30.	Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Gemeente Waalwijk behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen. Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens 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.
31.	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%
32.	Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Een nader te bepalen aangewezen onafhankelijke partij voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is viermaal per jaar. Gemeente Waalwijk is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie 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. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd. De dienstverlener geeft vervolgens oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen. De kosten van de reguliere kwaliteitsmetingen zijn voor Gemeente Waalwijk.
33.	De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën: • Er vindt een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën. • De aangewezen onafhankelijke derde 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 wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Gemeente Waalwijk gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.
34.	Gedurende een contractjaar dient minimaal 75% van alle gemeten ruimtecategorieën als voldoende te zijn gekeurd. Dit betreft de reguliere metingen. Het percentage wordt



	berekend door het totaal voldoende gemeten categorieën te delen door het totaal aantal gemeten categorieën.
35.	Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting (klanttevredenheidsmeting) plaats onder de locatiegebruikers van Gemeente Waalwijk. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten: • de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats; • de dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan Gemeente Waalwijk; • de locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10. De norm per belevingsmeting is na de eerste meting minimaal het rapportcijfer 6,5. De dienstverlener laat gedurende de contractperiode een groei in dit cijfer zien op basis van de in de inschrijving aangegeven ambitie.
36.	Viermaal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 20% inzet van medewerkers met een SROI-indicatie (of: het percentage zoals door de dienstverlener is opgegeven in de inschrijving) is voldaan.

