

Kwaliteit schoonhouden stadsbussen

In deze bijlage is de door Opdrachtnemer te leveren prestatie van het kwaliteitsniveau van de schoonmaakdienstverlening voorgeschreven.

Op deze bijlage is van toepassing:

- NEN 2075:2018 "Kwaliteitsmeetsysteem en procescontrolesysteem voor de schoonmaakdienstverlening";
- Elementenlijst per fabrikant en type bus opgenomen in bijlage 1.

Procescontrolesysteem (DKS)

Kwaliteit objectief beoordelen

De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening in relatie tot het overeengekomen schoonmaakprogramma wordt visueel beoordeeld als onderdeel van de procesbeheersing met het zogeheten Procescontrolesysteem (DKS), waarbij de DKS-score bepaald wordt conform de NEN 2075:2018.

Voorgeschreven kwaliteit

Bij de controles door GVB met het zogeheten Procescontrolesysteem (DKS¹) dient de afwijking op de DKS-score gemiddeld niet groter dan 14 procent) te zijn.

Door wie

Hiervoor worden medewerkers van GVB ingezet die niet zijn opgenomen in een register.

Wanneer

Gedurende de eerste drie maanden na aanvang van de schoonmaakdienstverlening heeft de DKS-score geen gevolgen anders dan het helpen bereiken van het vereiste kwaliteitsniveau. Daarna wordt er **in elk geval maandelijks** beoordeeld.

Kwaliteitsmeetsysteem (KMS)

Kwaliteit objectief beoordelen

De eindkeuring door GVB met het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS) vindt plaats op basis van tabel D.4 "Tabel van goedkeurgrenzen bij 100%-keuring - AQL = 7 %" zoals deze tabel is opgenomen in NEN 2075:2018.

Door wie

Hiervoor worden uitsluitend functionarissen ingezet die zijn opgenomen in het Register Kwaliteitscontroleurs en/of het Register Kwaliteitsinspecteurs van de Stichting Schoonmaakkwaliteit².

Wanneer

Gedurende de eerste drie maanden na aanvang van de schoonmaakdienstverlening wordt er nog niet beoordeeld. Daarna wordt er **zes (6) keer per jaar** beoordeeld.

¹ dagelijks controle systeem

² <http://www.schoonmaakkwaliteit.nl/vsr-kms/registers>, geraadpleegd 01-10-2020

Boeteclausule

Indien er tijdens een VSR-Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één voertuig of in het eindresultaat van meerdere voertuigen, treedt onderstaande procedure in werking:

- 1) Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat binnen vijf (5) werkdagen na de controledatum, de kwaliteit alsnog voldoet aan het voorgeschreven kwaliteitsniveau. Na deze periode vindt er een her controle plaats.
- 2) Opdrachtnemer draagt de kosten voor her-controles.
- 3) De steekproef ten behoeve van de her-controle zal op dezelfde wijze worden bepaald als een reguliere controle.
- 4) Indien het resultaat van de her-controle niet tot een voldoende resultaat heeft geleid zal punt 1 tot en met punt 4 zich herhalen totdat een voldoende resultaat is behaald en dit tot een maximum van twee (2) her-controles. Indien na twee her-controles de kwaliteit nog steeds niet aan het voorgeschreven kwaliteitsniveau voldoet, dan zal GVB de kosten van de benodigde extra schoonmaakwerkzaamheden op Opdrachtgever verhalen inclusief de kosten van controle door externe partij.