

# Bijlage 11 Service Level Agreement

## Schoonmaak Tram en Bus (gebouwen en voertuigen)

Referentienummer	2025-53
Datum	16 februari 2026
Status	Concept
Versie	1.1

## Inhoudsopgave

---

<b>1.</b>	<b>BEGRIPSBEPALINGEN</b> .....	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	<b>5</b>
2.1	DOEL .....	5
2.2	AUDIT INFORMATIEBEVEILIGING .....	5
2.3	CSRD VERPLICHTINGEN .....	6
2.3.1	<i>CSRD-rapportages</i> .....	6
2.4	MILIEUVERPLICHTINGEN .....	6
2.5	INFORMATIEBEVEILIGING .....	7
<b>3.</b>	<b>DIENSTVERLENING</b> .....	<b>8</b>
3.1	SCOPE.....	8
3.2	WERKBARE DAGEN .....	8
3.3	WERKTIDEN .....	8
3.4	MELDINGEN .....	9
3.5	VEILIGHEID.....	9
3.6	VERSTORINGEN EN CALAMITEITEN .....	10
3.6.1	<i>Procedure bij verstoringen</i> .....	10
3.6.2	<i>Procedure bereikbaarheid bij calamiteiten</i> .....	10
<b>4.</b>	<b>OVERLEGSTRUCTUUR</b> .....	<b>11</b>
4.1	SCHEMA OVERLEGMOMENTEN .....	11
<b>5.</b>	<b>MANAGEMENTINFORMATIE</b> .....	<b>12</b>
5.1	JAARRAPPORTAGE .....	12
5.2	KWARTAALRAPPORTAGE .....	13
5.3	MAANDRAPPORTAGES INCLUSIEF ONGEVALLEN EN BIJNA ONGEVALLEN .....	14
<b>6.</b>	<b>ONLINE DASHBOARD OPDRACHTGEVER</b> .....	<b>15</b>
6.1	GRIP FACILITY.....	15
6.2	REGISTRATIE.....	15
6.3	LOCATIE INFORMATIEBOEK .....	16
6.4	RAPPORTAGES .....	16
6.5	TOEGANG .....	16
6.6	KOSTEN MIDDELEN .....	16
<b>7.</b>	<b>INHOUDINGEN</b> .....	<b>17</b>
7.1	VERVANGINGSKOSTEN VAN DE DOOR OPDRACHTGEVER TER BESCHIKKING GESTELDE ITEMS .....	17
7.2	FINANCIËLE INHOUDINGEN .....	18
<b>8.</b>	<b>BEOORDELING KPI'S</b> .....	<b>22</b>
8.1	BEOORDELING .....	22
8.2	METHODIEK .....	22
8.3	BONUS EN MALUS .....	24

<b>9.</b>	<b>KRITISCHE &amp; PRESTATIE INDICATOREN .....</b>	<b>25</b>
9.1	BEREKENING VSR GEBOUWEN .....	27
9.2	KWALITEIT REINHEID VOERTUIGEN BIJ OPSTART EXPLOITATIE .....	28

## 1. Begripsbepalingen

Begrip/afkorting	Aanduiding
Opdrachtgever	GVB exploitatie B.V.
Opdrachtnemer	De onderneming (rechtspersoon) waarmee Opdrachtgever de overeenkomst is aangegaan en diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s).
Partijen	Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
Contractmanager	Dit is een medewerker van Opdrachtgever, die op tactisch en strategisch niveau uitvoering geeft aan het contract- en leveranciersmanagement en verantwoordelijk is voor het maken, wijzigen en uitvoeren van afspraken met Opdrachtnemer en in samenspraak met inkoop te laten wijzigen in het contract.
Inkoopadviseur	De inkoopadviseur is een medewerker van de Opdrachtgever bij de afdeling inkoop, welke door de Opdrachtgever wordt ingezet om daar waar nodig te adviseren bij besluitvorming en andere voorkomende vraagstellingen m.b.t. de overeenkomst met Opdrachtnemer.
SLA	Service Level Agreement.
KPI	Kritische Prestatie Indicatoren.
PvE	Programma van eisen: Document met bijlagen, waarin een uitgebreide omschrijving van de eisen, wensen en specificaties zijn opgenomen, waaraan de schoonmaak van de voertuigen en gebouwen moeten voldoen.
SMP	Service Meldpunt: Het meldpunt van de Opdrachtnemer, welke bestaat uit één telefoonnummer welke Opdrachtgever 24 uur per dag, 7 dagen per week kan bereiken.

## 2. Algemene bepalingen

Tussen partijen is een overeenkomst met referentienummer 2025-53 afgesloten, aan partijen genoegzaam bekend. De SLA beoogt een nadere uitwerking te geven aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in de overeenkomst.

Is er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de overeenkomst en in de SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA als deze beoogt een uitwerking te vormen van de formulering in de overeenkomst. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de overeenkomst.

Het in dit artikel bepaalde impliceert niet dat onderwerpen die in de overeenkomst zijn behandeld, in de SLA nader worden uitgewerkt: slechts die onderwerpen waarvan de kans aannemelijk is dat er gedurende de looptijd van de overeenkomst nadere afspraken moeten worden gemaakt, worden in de SLA behandeld.

De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de overeenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld. Aangezien de SLA, in verhouding tot de overeenkomst, deels het karakter heeft van operationele werkafspraken, zal de werking van de SLA minimaal viermaal per jaar tussen partijen worden besproken en zo nodig worden aangepast.

Opdrachtgever en de Opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de Contractmanager van de Opdrachtgever.

Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactische overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door Opdrachtgever en na ondertekening, door de daartoe bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen, als bijlage bij de SLA toegevoegd of leidt tot een nieuwe versie van de SLA.

### 2.1 Doel

Opdrachtnemer voert in overeenstemming met de uitgangspunten in de Overeenkomst met bijlagen, waaronder het Programma van Eisen, de dienstverlening uit. Het doel van de SLA is het vastleggen van afspraken om kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de wijze van levering, bewaking en verbetering hiervan.

Dit laat onverlet dat de KPI's te leveren prestaties bevatten en daarom een resultaatverplichting inhouden.

Indien de Opdrachtgever andere sturingselementen wil opnemen, dient de Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

### 2.2 Audit informatiebeveiliging

GVB heeft het recht een audit/beoordeling uit te laten voeren bij de Opdrachtnemer inzake informatiebeveiliging. De zaken die hier beoordeeld worden zijn de activiteiten/prestaties om naleving van de voorwaarden van de overeenkomst te garanderen. Het uitgangspunt hierbij is dat de Opdrachtnemer op niveau zit van ISO 27001.

## 2.3 CSRD verplichtingen

De CSRD is een Europese richtlijn voor duurzaamheidsrapportage. Deze richtlijn verplicht ondernemingen te rapporteren over hun duurzaamheid door middel van verschillende duurzaamheidscriteria. In de CSRD komen drie gebieden aan bod: Environment (milieu), Social (sociaal), en Governance (bestuur), ook wel ESG genoemd.

De Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) verplicht Europese bedrijven om te rapporteren over hun impact op mens en milieu. De invoering gebeurt stap voor stap.

Bedrijven die al onder de Non-Financial Reporting Directive (NFRD) vallen, moeten als eersten rapporteren: zij brengen in 2025 verslag uit over boekjaar 2024.

Voor grote bedrijven die nog niet onder de NFRD vielen, was oorspronkelijk gepland dat ze in 2026 zouden rapporteren over boekjaar 2025. Die verplichting is echter uitgesteld: de Europese Unie heeft besloten de volgende fasen van de CSRD met enkele jaren te verschuiven. Deze groep zal nu vanaf boekjaar 2028 moeten rapporteren (dus in 2029).

Ook voor beursgenoteerde mkb-bedrijven is de deadline opgeschoven. Zij hoeven pas vanaf boekjaar 2028 te rapporteren, met publicatie in 2029.

Een bedrijf is volgens CSRD 'groot' als het aan twee van de volgende drie criteria voldoet:

- Het telt 250 of meer medewerkers;
- Het balanstotaal is meer dan 20 miljoen euro;
- De netto-omzet is meer dan 40 miljoen euro;
- Het niet-beursgenoteerde mkb valt niet direct onder de verordening, maar zal naar klanten toe toch in staat moeten zijn informatie te verstrekken over de impact van zijn producten op mens en milieu.

### 2.3.1 CSRD-rapportages

GVB vraagt aan opdrachtnemers om in lijn met bovenstaande verplichting, in overleg met GVB te komen tot een standaard kwartaalrapportage op MVO-inspanningen en resultaten in lijn met de CSRD, gericht op behalen van doelstellingen t.a.v. energieverbruik, uitstoot, circulariteit, klimaatadaptatie en biodiversiteit voor een minimale ecologische impact.

## 2.4 Milieuverplichtingen

GVB hecht veel waarde aan het milieu, en vraagt aandacht voor circulariteit en duurzaamheid. Sturing op het minimaliseren van de milieu impact en het verhogen van circulariteit wordt dan ook van onze Opdrachtnemer verwacht.

GVB verwacht hiervoor milieujaarplannen waarin wordt gestuurd op:

- Maximaal gebruik van biologisch afbreekbare schoonmaakmiddelen.
- Het inzichtelijk maken en minimaliseren van gebruik water en plastics.
- Het inzichtelijk maken en minimaliseren energieverbruik.
- Reductie op afvalstromen, zowel eigen stromen als van leveranciers.
- Minimaal gebruik van fossiele brandstoffen.

## 2.5 Informatiebeveiliging

GVB wil de informatiebeveiligings- en privacy risico's in de context van deze dienstverlening beheersen. Informatiebeveiliging en privacy zijn niet alleen een kwestie van de techniek en de processen op orde hebben. Ook de medewerkers spelen een belangrijke rol. Derhalve is bij het inrichten en uitvoeren van de beoogde dienstverlening aandacht nodig voor de aspecten mens, organisatie en techniek.

'Non-functional' eisen en wensen:

- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het beheersen van de informatiebeveiligings- en privacy risico's die zich kunnen voordoen in het kader van de uitvoering van de opdracht door de Opdrachtnemer, zijn medewerkers en eventuele door hem ingeschakelde derden. In dit kader zal de Opdrachtnemer proactief de informatiebeveiligings- en privacy risico's identificeren, beperkende c.q. mitigerende maatregelen treffen en evalueren. De evaluatie deelt de Opdrachtnemer 1x per jaar met GVB.
- De Opdrachtnemer zorgt – in afstemming met GVB – in voorkomende gevallen (bijv. bij toegang tot sensibele ruimtes en omgevingen bij GVB) voor screening van de in te zetten medewerkers.
- De Opdrachtnemer legt de bij GVB in te zetten medewerkers geheimhoudings- en gedragsregels op. Hierbij horen o.a. expliciete beperkingen op het gebruik van sociale media, netwerksites, plaatsen van informatie op websites en het delen van accountinformatie en/of toegangspassen.
- De Opdrachtnemer zal de bij de dienstverlening betrokken medewerkers (dus ook medewerkers van derden) instrueren over de toe te passen werkwijzen en informatiebeveiligingsmaatregelen en de naleving ervan borgen door tweemaal per jaar dit aantoonbaar te controleren.
- De Opdrachtnemer stelt ontslagen personen op de hoogte van toepasselijke, juridisch bindende vereisten na uitdiensttreding voor de bescherming van gevoelige organisatie-informatie van GVB.
- Indien de Opdrachtnemer gebruikmaakt van clouddiensten dient de gegevensverwerking en gegevensopslag binnen de zone 'West-Europa' ingericht te zijn.
- De Opdrachtnemer maakt gebruik van veilige methoden om zowel fysieke als digitale media die persoonlijke of GVB-gegevens bevatten, te verwijderen of te vernietigen.
- GVB heeft het recht om de Opdrachtnemer te auditen.

## 3. Dienstverlening

### 3.1 Scope

De opdracht behelst de schoonmaak van:

- Garages West, Noord en Zuid inclusief kantoren en werkplaatsen
- Remises Havenstraat en Lekstraat inclusief kantoren en werkplaatsen
- Opstel terreinen Legmeerpolder en TIJS inclusief de bijbehorende gebouwen
- 227 tramvoertuigen namelijk
  - 151 Siemens Combino 13G
  - 4 Siemens Combino 14G
  - 72 Caf Urbos tram 15G
- 217 bussen, namelijk:
  - 28 VDL Citea serie 17 (standaard, diesel)
  - 63 VDL Citea SLFE (standaard, elektrisch inclusief EB4)
  - 30 VDL Citea SLFA serie 23 (geleed, diesel)
  - 13 VDL Citea serie 25 (geleed, diesel)
  - 83 VDL Citea SLFA E (geleed, elektrisch inclusief EB4)

De scope van de werkzaamheden bevat:

- De schoonmaak van bus- en tramvoertuigen (incidenteel graffiti verwijdering), inclusief het digitaal melden van beschadigingen aan het interieur en het onderhoud van interieurstickers.
- Het dagelijks bijvullen van vloeistoffen bij busvoertuigen zoals dieselbrandstof, AdBlue, ruitensproeier, koelvloeistof, olie en voor elektrische voertuigen het opladen.
- De schoonmaak van kantoren, sanitair, verblijfs- en verkeersruimtes op alle garages en remises incl. leveren van sanitaire supplies, vloeronderhoud, glasbewassing en gladheidbestrijding.
- De schoonmaak van de tank-, wasstraten en zandvulstraten inclusief de gebouwen op alle tram- en buslocaties.
- Het leveren van drie rangeerdiensten per dag voor tram die bevoegd zijn om materieel tussen garages en remises over te brengen (uitgangspunt is 1 vroeg, 1 dag en 1 late dienst).
- Het leveren van twee rangeerdiensten per dag voor bus die bevoegd zijn om materieel tussen garages en remises over te brengen en het dagelijks rangeren op de locaties zelf (uitgangspunt is 1 vroeg en 1 dag dienst).

### 3.2 Werkbare dagen

Bij GVB wordt gedurende 7 dagen per week, 365 dagen per jaar schoongemaakt.

### 3.3 Werktijden

Het is van belang dat uitvoering van het schoonmaakproces minimale hinder oplevert voor de reizigers en medewerkers. De werkzaamheden worden uitgevoerd binnen tijdsblokken waarbij zowel overdag en in de nacht gewerkt wordt. Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg met GVB vastgesteld hierbij behoudt GVB zich het recht voor om in overleg met de Opdrachtnemer de planning aan te laten passen. Aanpassingen in werktijden kunnen slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van GVB.

### 3.4 Meldingen

De medewerkers van GVB registreren de eigen meldingen zoveel als mogelijk centraal vanuit de betrokken afdeling zelf via het online dashboard aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer signaleert binnen deze overeenkomst zelf graffiti's, verstoringen, vandalisme. etc. en verwerkt het geheel inclusief bijbehorende informatie in het GRIP Facility van GVB.

De volgende oplostijden gelden voor de meldingen.

Soort melding	Oplostijd
Graffiti – binnen scope	< 24 uur na melding door Opdrachtgever
Graffiti – Kwetsend binnen scope	< 2 uur na melding
Calamiteiten en verstoringen binnen scope 2.1	Opvolging < 1 uur
Antwoord op vraag	< 24 uur
Reactie op klacht	< 24 uur
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Binnen 3 werkdagen

### 3.5 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 "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Opdrachtnemer op de locatie(s) van GVB worden na gunning verstrekt zodat de Opdrachtnemer in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Daarnaast is de Opdrachtnemer verplicht zich te conformeren aan alle voorschriften, regels en gedragingen zoals vermeldt in de diverse bijlagen behorende bij dit PvE.

Onder meer om reden van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan GVB voor alle ingezette werknemers.

De Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

De Opdrachtnemer heeft een eigen BHV-plan en organisatie voor het werken op de GVB-locaties. Om de BHV organisaties van GVB en de Opdrachtnemer goed op elkaar af te stemmen dient er jaarlijks tenminste 1 gemeenschappelijke calamiteitenoefening georganiseerd te worden.

Onveilige situaties op de locatie(s) van GVB worden direct gemeld aan het GVB.

## 3.6 Verstoringen en calamiteiten

### 3.6.1 Procedure bij verstoringen

Vandalisme in de bussen en trams tijdens de exploitatie wordt gemeld via het CCV (Communicatie Centrum Vervoer). De verkeersleiding neemt de melding in ontvangst en bepaald of er een onttrekking geldt. De operationeel materieel planner (OMP) bepaalt of het voertuig uit de exploitatie wordt gehaald en om 18:00 uur wordt schoongemaakt. of dat dit direct op één van de garages/ remises moet worden schoongemaakt om het voertuig weer zo snel als mogelijk in de exploitatie terug te brengen.

De Opdrachtnemer meldt vandalisme geconstateerd tijdens het schoonmaakproces in de voertuigen of gebouwen direct. Deze signaleringen worden zowel via het SMP (Service meldpunt) als in GRIP Facility gemeld. De melding in GRIP wordt voorzien van voertuignummer, omschrijving van vandalisme/schade, datum/tijd van constatering en ondernomen actie, ondersteund met foto's. De Opdrachtnemer voert de schoonmaakactiviteiten ten gevolge van vandalisme/schade direct na melding uit.

De norm voor de KPI is dat er alleen gemeten wordt op gegronde verstoringen. Gegronnd wil zeggen dat een klacht betrekking heeft op de dienstverlening die is overeengekomen in het Programma van Eisen en vastgelegd is middels de Overeenkomst.

### 3.6.2 Procedure bereikbaarheid bij calamiteiten

Van de Opdrachtnemer wordt bereikbaarheid voor calamiteiten verwacht 24 uur per dag, 7 dagen per week op één telefoonnummer. Verantwoordelijke personen dienen goed te kunnen communiceren en handelen ongeacht de soort dienstverlening welke op dat moment wordt gevraagd conform gestelde eisen in dit document.

Er is sprake van een calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen en dergelijke) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering of veiligheid van mensen of gebouwen te herstellen.

De volgende eisen gelden voor de procedure van calamiteiten:

- De Opdrachtnemer is na een melding binnen één uur ter plaatse van de calamiteit en gereed om te starten met het uitvoeren van herstelwerkzaamheden. De Opdrachtnemer beschikt direct bij aankomst ter plaatse over de noodzakelijke apparatuur en machines om de calamiteit kundig op te lossen.
- De Opdrachtnemer meldt de calamiteit en garandeert directe gereed melding van de calamiteit via GRIP na afhandeling hiervan.

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij te allen tijde worden gemeld aan GVB. Na gunning stemmen Opdrachtnemer en GVB de details hierover af.

## 4. Overlegstructuur

### 4.1 Schema overlegmomenten

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen GVB en de Opdrachtnemer. Na gunning worden de deelnemers aan de overleggen vastgesteld evenals de definitieve onderwerpen. Opgevraagde rapportages en gesprekverslagen van alle communicatiemomenten worden opgesteld door de Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan Opdrachtgever.

Niveau	Betrokkenen Opdrachtnemer	Betrokkenen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
Strategisch	<.....>	Contractmanager en Inkoopadviseur ( <i>indien noodzakelijk</i> )	Een keer per jaar	Financiën, beleidsontwikkelingen, bedrijf en brancheontwikkelingen
Tactisch	<.....>	Contractmanager tram en bus Coördinator wagenpark	Elk kwartaal	Algehele voortgang, managementinformatie incl. KPI's
Operationeel	<.....>	Coördinator wagenpark	Twee wekelijks	Kwaliteit, verstoringen, opvolging verzoeken, personeel, regiewerk
Ketenoverleg	<.....>	Contractmanager tram en bus	2x per jaar	ontwikkelingen, bijzonderheden, best practises.

## 5. Managementinformatie

### 5.1 Jaarrapportage

Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per jaar een terugblik over het voorgaande contractjaar met daarin op hoofdlijnen opgenomen, de belangrijkste gebeurtenissen.

- Veiligheid;
- Kwaliteit;
- Financieel;
- Personeel;
- Operationeel;
- MVO en Milieumanagement;
- Milieuaspecten.

De Opdrachtnemer verstrekt eenmaal per jaar een integraal plan van aanpak voor het volgende jaar over de totale dienstverlening van de overeenkomst. Dit plan zal ongevraagd en proactief door de Opdrachtnemer worden opgesteld. Dat gebeurt 10 werkdagen na afsluiting van het laatste kwartaal van het contractjaar en bevat minimaal de volgende onderdelen:

- Een financiële en kwalitatieve prognose voor het komende contractjaar.
- Een plan van aanpak voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.
- Een plan van aanpak voor Social Return voor het komend jaar.
- Een plan hoe verbruik middelen te verminderen en/of de milieu impact hiervan in een milieujaarplan.
- Voorstellen ter verbetering van klantbarometerresultaten.
- Voorstellen voor efficiencyverbeteringen en andere verbeteracties.
- Marktonwikkelingen van toepassing op de opdracht.
- Prognose op de resultaten KPI-model.
- CSRD-rapportage.
- ARBO jaarplannen hierin staan onder andere de beschrijving van de BHV-organisatie en de afstemming met de GVB-organisatie. Verder vindt GVB een jaarlijkse RI&E belangrijk en het organiseren van “toolbox-meetings” om snel en effectief wijzigingen in procedures en/of voorschriften door te kunnen voeren.

## 5.2 Kwartaalrapportage

De Opdrachtnemer verstrekt ieder kwartaal managementinformatie aan Opdrachtgever waarmee Opdrachtgever sturing kan geven aan het contract. Informatie wordt zowel per kwartaal als cumulatief gepresenteerd. Onderstaande managementinformatie wordt verstrekt m.b.t:

- **Kwaliteit:**
  - Overzicht kwaliteitsmetingen per kwartaal en per maand.
  - Details kwaliteitsmetingen per locatie, incl. signaleringen en verbeterpunten.
  - Trendanalyse uitgevoerde kwaliteitsmetingen incl. acties.
  - Wederzijds redactioneel commentaar.
  
- **Personeel:**
  - Overzicht medewerkers en mutaties personeelsbestand.
  - Inclusief opleidingen en trainingen.
  - Opleidingsplan en actuele resultaten.
  - Ziekteverzuimpercentage incl. toelichting.
  - Verloop en instroom incl. toelichting.
  - Ureninzet per locatie per periode, inclusief inzicht inzet uitzendkrachten, etc.
  
- **Operationeel:**
  - Overzicht aantal meldingen vandalisme, inclusief de aard van vandalisme.
  - Overzicht klachten inclusief ondernomen acties en structurele oplossingen.
  - Overzicht verbruik van materialen.
  
- **Financieel:**
  - Kosten personeel en materialen, kosten voor regiewerkzaamheden en een toelichting op bijzondere kosten.
  
- **MVO en SROI:**
  - Overzicht gemaakte vorderingen en plannen op het gebied van MVO.
  - Overzicht behaalde doelen SROI.

### 5.3 Maandrapportages inclusief ongevallen en bijna ongevallen

#### Kwaliteit:

- Resultaten van uitgevoerde kwaliteitsmetingen door de Opdrachtnemer.
- Klachten en verbeterpunten.

#### Operationeel:

- Overzicht totaal aantal graffiti incl. m2 per graffiti, inclusief ureinzet en gebruikte middelen.
- Overzicht verbruik middelen.
- Overzicht afvalstromen.

#### Financieel:

- Kosten reguliere schoonmaak, rangeeractiviteiten.

#### Veiligheid:

- Opdrachtnemer verstrekt maandelijks een overzicht van eventuele ongevallen, bijna ongevallen en maatregelen die naar aanleiding hiervan genomen zijn. Hierbij worden ook de LMRA's (Laatste Minuut Risico Analyse) inzichtelijk gemaakt.

## 6. Online dashboard Opdrachtgever

### 6.1 GRIP Facility

Alle medewerkers van de Opdrachtnemer die schoonmaakwerkzaamheden verrichten horen te beschikken over een mobiele telefoon. GVB maakt gebruik van de softwareapplicatie GRIP Facility voor diverse doeleinden zoals: digitaal contractbeheer, financieel beheer, managementrapportages (dashboards), metingen (DKS en audit) en meldingen en storingsen. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan een andere applicatie te gebruiken voor de te verrichten werkzaamheden voor het GVB. In de GRIP Facility applicatie legt de Opdrachtnemer vast hoe de situatie voor aanvang van de werkzaamheden er uit zag en ook na het afronden van de werkzaamheden. Het maken van 'Before' en 'After' foto's zijn hierin gewenst, dit is van belang vanwege bewijslast voor de onafhankelijke inspecteur/inspectrice die een controle uit zal voeren. Vanuit GVB zullen er trainingen gefaciliteerd worden aan de Opdrachtnemer om overweg te kunnen met de GRIP Facility applicatie.

Trainingsschema GRIP Facility.

Trainingsschema GRIP	Datum en dagdeel
Onboarding	Voor aanvang start *in overleg dienstverlener
Onboarding	Voor aanvang start *in overleg dienstverlener
Onboarding	Voor aanvang start *in overleg dienstverlener
Onboarding	Voor aanvang start *in overleg dienstverlener
Jaarlijkse training	1 x per jaar

### 6.2 Registratie

Door Opdrachtgever wordt voor deze overeenkomst GRIP Facility ter beschikking gesteld voor onder andere het invoeren, registreren en bijhouden van alle voor het contractmanagement benodigde informatie. Hiertoe behoren onder andere ook, en is niet beperkt tot:

- PvE met bijlagen en procedures;
- Graffiti registraties (melding, afhandeling etc.);
- Gemelde vandalisme en storingsen incl. GRIP Facility meldingsnummer, wijze afhandeling, etc.;
- Stations informatieboek;
- Veiligheidsbladen;
- Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- Opleidingsplan, certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de stations van GVB;
- Werkzaam zijnde medewerkers;
- Certificaten van keuringen en/of inspectieverslagen van machines en overige- elektrisch;
- Materieel;
- Personeelsoverzicht;
- Planningsen;
- Financieel beheer.

Uitgangspunt is dat alle voor het goed kunnen managen van de overeenkomst benodigde informatie hierin is opgenomen. Opdrachtnemer draagt er ook zorg voor dat (digitale) kopieën van de laatste en geldige versies van de vanuit het PVE gevraagde- en/of beroepshalve voor de uitoefening van de werkzaamheden benodigde vergunningen, (persoons) certificaten, - verzekeringen in het dossier zijn opgenomen. Wijzigingen worden door Opdrachtnemer ingebracht in de kwartaalrapportages en waar nodig besproken.

### 6.3 Locatie informatieboek

De Opdrachtnemer dient locatie informatieboeken digitaal aan te leveren bij GVB en in GRIP te plaatsen. Een locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

1. Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Opdrachtnemer en GVB;
2. Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
3. Taakkaart en periodieke planning;
4. Actueel overzicht van te gebruiken materialen/ middelen;
5. Actuele productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door de Opdrachtnemer op de locatie(s) worden toegepast;
6. Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) schoonmaak;
7. Certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de locatie(s) van GVB werkzaam zijnde medewerkers.

### 6.4 Rapportages

Vanuit het Online dashboard kan de voor de rapportages benodigde informatie geëxporteerd worden om de Opdrachtnemer de mogelijkheid te geven om deze informatie voor de voor Opdrachtgever benodigde rapportages te gebruiken.

### 6.5 Toegang

Toegang tot deze online tool wordt enkel verstrekt aan direct bij deze overeenkomst betrokken medewerkers van zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

Verder zal de structuur zo opgebouwd zijn dat de toegang gesplitst kan worden naar de verschillende niveaus van de dienstverlening.

### 6.6 Kosten middelen

Opdrachtgever stel alleen het online dashboard ter beschikking. Alle kosten, direct of indirect, voor het invoeren en bijhouden van de informatie inclusief de hiervoor benodigde hardware zoals mobiele telefoons, tablets, alsmede kosten voor data-abonnementen etc. dienen in de prijsopgave van de Opdrachtnemer te zijn opgenomen.

## 7. Inhoudingen

Opdrachtgever heeft met betrekking tot de financiële inhoudingen gezocht naar een gepaste stimulan, met een focus op veiligheid, kwaliteit en het opvolgen van voor Opdrachtgever belangrijke afspraken binnen deze overeenkomst.

Het overzicht zal ieder kwartaal worden ingebracht in het kwartaaloverleg en binnen het volgende kwartaal met Opdrachtnemer worden verrekend.

### 7.1 Vervangingskosten van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde items

Te vervangen items, zoals contractorpassen en sleutels worden direct verrekend.

Onderwerp	Beschrijving	Boetebedrag/ bepaling/
Contractorpassen	Verlies van de contractorpas.	€ 60,00 per pas vervangingskosten.
	Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de contractorpas.	Contractorpas wordt ingenomen door Opdrachtgever.
Sleutelprocedure	Verlies van een sleutel	€ 165 per elektronische sleutel en voor een reguliere sleutel 25 euro vervangingskosten.
	Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.	Sleutel wordt ingenomen door Opdrachtgever.
		Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor de derde keer geconstateerd wordt dat hij/zij oneigenlijk gebruik maakt van de sleutel.
Toegangspas (witte pas of druppel)	Verlies van de pas	€ 50,00 per pas/druppel vervangingskosten.
	Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.	Pas/druppel wordt ingenomen door Opdrachtgever. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor de derde keer geconstateerd wordt dat hij/zij oneigenlijk gebruik maakt van de sleutel.

## 7.2 Financiële inhoudingen

Voorafgaand aan het opleggen van een financiële inhouding zal Opdrachtgever in zijn algemeenheid, Opdrachtnemer schriftelijk waarschuwen. Opvolgend is Opdrachtgever gerechtigd om aan Opdrachtnemer de in onderstaande tabel beschreven financiële inhoudingen op te leggen.

Onderwerp	Beschrijving	Boetebedrag/ bepaling/
Bereikbaarheid	De Opdrachtnemer is ten behoeve van meldingen en calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Opdrachtgever is de Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de melding/calamiteit aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.	Indien Opdrachtnemer voor de 3e keer in een contractjaar niet voldoet aan deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per opvolgende constatering. te voeren werkzaamheden. Vanaf de 10e constatering in een contractjaar is GVB gerechtigd een inhouding op te leggen van € 1.000,00 per constatering.
Inzet persoonlijke bescherming middelen (PBM's)	De Opdrachtnemer is verplicht om de medewerkers te voorzien van alle voor haar werkzaamheden benodigde PBM's en toezicht te houden op het gebruik. Indien Opdrachtgever constateert dat de PBM's niet of niet correct worden gedragen, is Opdrachtgever gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en/of de betrokken medewerkers van de betreffende locatie weg te sturen.	Indien na de 3de waarschuwing binnen de looptijd van de overeenkomst nogmaals de PBM's niet of niet correct worden gedragen, is GVB gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van maximaal € 500,00 per constatering en/of de overtreder(s) te weren van GVB locaties.
Naleven veiligheidsregels.	Bij constatering van het niet naleven van de veiligheidsregels is Opdrachtgever gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en/of de betrokken medewerkers van Opdrachtnemer van de betreffende locatie weg te sturen zonder dat dit voor verrekening in aanmerking komt.	Indien na de 3de waarschuwing binnen de looptijd van de overeenkomst nogmaals veiligheidsregels niet worden nageleefd, is GVB gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van maximaal € 1.000,00 per constatering en/of de overtreder(s) te weren van GVB locaties. De eventueel door controlerende instanties aan Opdrachtgever opgelegde boetes zullen alsnog verhaald worden op de Opdrachtnemer.

Onderwerp	Beschrijving	Boetebedrag/ bepaling/
Afvaltransport	Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om afval met de bus/tram te vervoeren.	Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een boete op te leggen van € 500,00 per Constatering. Vanaf 3 constateringen per voortschrijdend jaar bedraagt de boete € 1.000,00 per constatering.
Vervoer materiaal, middelen, machines	Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden om materiaal, middelen en machines te transporteren middels gebruikmaking van de bus/tram.	Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een boete op te leggen van € 500,00 per Constatering. Vanaf 3 constateringen per voortschrijdend jaar bedraagt de boete € 1.000,00 per constatering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor een medewerker van het perceel te verwijderen, indien voor de derde keer geconstateerd wordt dat hij/zij geen opvolging geeft aan deze regel.
Richtlijnen m.b.t. veiligheid / Veiligheidsvoorschriften	Nadat de Opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd na constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van o.a. de installatie(s) en de door Opdrachtgever of de Opdrachtnemer aan medewerkers ter beschikking gestelde en/of vereiste veiligheidsmiddelen en hier géén gevolg aan geeft, informeert Opdrachtgever daartoe geëigende controle instanties.	De aan Opdrachtgever opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Opdrachtnemer.
Social Return - Tekortkoming	Indien de Opdrachtnemer zijn Social Return verplichting niet of niet geheel nakomt, wordt door Opdrachtgever een boete opgelegd.	Het resterende bedrag van de verplichting, vermeerderd met een direct opeisbare boete ter hoogte van 100% van het resterende bedrag. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op de laatste betalingstermijn.

Onderwerp	Beschrijving	Boetebedrag/ bepaling/
Ter beschikking gestelde (veiligheids)middelen	Bij constatering van onzorgvuldig gebruik van aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde en/of vereiste (veiligheids) middelen, is Opdrachtgever gerechtigd de werkzaamheden te doen staken en/of de betrokken medewerkers van de betreffende locatie weg te sturen zonder dat dit voor verrekening in aanmerking komt.	Bij constatering zal GVB ook de mogelijke (gevolg)schade willen verhalen op Opdrachtnemer. Indien na de 3de waarschuwing binnen de looptijd van de overeenkomst nogmaals veiligheidsregels niet worden nageleefd is GVB gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van maximaal € 1.000,00 per constatering en/of de overtreder(s) te weren van GVB locaties. De eventueel door controlerende instanties aan Opdrachtgever opgelegde boetes kunnen alsnog verhaald worden op de Opdrachtnemer.
Lozen verontreinigd afval	Het is de Opdrachtnemer ten strengste verboden verontreinigd afval te lozen op plekken waar dat niet is toegestaan. Voor aanvang van de overeenkomst is voor de Opdrachtnemer bekend waar verontreinigd afval geloosd dient te worden.	Indien Opdrachtgever constateert dat voor de 3e keer in een contractjaar wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per constatering.  Vanaf de 5e constatering binnen een contractjaarjaar bedraagt de inhouding € 1.000,00 per constatering.
Rijbewijs voor bus	Indien een medewerker na het behalen van de opleiding de organisatie binnen een nader te bepalen termijn verlaat, wordt een boeteclausule toegepast ter compensatie van de gemaakte opleidingskosten. Uitzondering hierop is als medewerker in dienst treedt bij GVB.	Indien Opdrachtnemer constateert dat een medewerker binnen 1 jaar Opdrachtgever verlaat, dan is Opdrachtgever gerechtigd een inhouding op te leggen, van €3.000 per constatering. Het daarop volgende half jaar geldt 50% €1.500 en het laatste half jaar geldt €750.
Opleiding voor tram	Indien een medewerker na het behalen van de opleiding de organisatie binnen een nader te bepalen termijn verlaat, wordt een boeteclausule toegepast ter compensatie van de gemaakte opleidingskosten. Uitzondering hierop is als medewerker in dienst treedt bij GVB.	Indien Opdrachtnemer constateert dat een medewerker binnen 1 jaar Opdrachtgever verlaat, dan is Opdrachtgever gerechtigd een inhouding op te leggen, van €3.000 per constatering. Het daarop volgende half jaar geldt 50% €1.500 en het laatste half jaar geldt €750.

Onderwerp	Beschrijving	Boetebedrag/ bepaling/
Beheer machines, materialen en middelen	Het is ten strengste verboden machines, materialen en middelen onbeheerd achter te laten in publiekstoegankelijke ruimten. Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen.	Indien Opdrachtnemer voor de 3e keer in een contractjaar niet voldoet aan deze voorwaarden is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per opvolgende constatering.  Vanaf de 5e constatering binnen een contractjaar bedraagt de inhouding € 1.000,00 per keer.
Geluidsoverlast	Om overlast bij medewerkers tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te voorkomen, zet de Opdrachtnemer machines in met een geluidsproductie van maximaal 50db. Indien Opdrachtgever constateert dat wordt afgeweken van deze regel, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen.	Vanaf de 3e keer binnen de looptijd van de overeenkomst is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 250,00 per opvolgende constatering.  Vanaf de 5e constatering bedraagt de inhouding € 1.000,00 per keer.
Sluitprocedure	Openlaten van toegangsdeuren, schoonmaak-afvalcontainerruimtes en dienstgangen.	Indien Opdrachtnemer voor de 3e keer in een contractjaar niet voldoet is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen van € 500,00 per constatering.  Vanaf 3 constateringen per contractjaar bedraagt de inhouding € 2.000,00 per constatering.
Graffiti	Indien Opdrachtgever constateert dat de graffiti niet binnen de gestelde termijnen is verwijderd, is Opdrachtgever gerechtigd de Opdrachtnemer een inhouding op te leggen. Opbouw geschiedt per contractjaar,	1e t/m 10e const.: Registratie 11e t/m 20e const.: € 75,00 per keer. 21e t/m 35e const.: € 150,00 per keer. Vanaf 26e const.: € 350,00 per keer.

## 8. Beoordeling KPI's

### 8.1 Beoordeling

De prestaties van de Opdrachtnemer worden per kwartaal beoordeeld door de Contractmanager van Opdrachtgever. De Contractmanager legt de behaalde prestaties vast. De beoordeling over twee kwartalen wordt tijdens het tactisch overleg door de Contractmanager met Opdrachtnemer besproken.

Opdrachtnemer heeft de verplichting om, indien de afgesproken norm van de prestatie-indicator niet is behaald, binnen 1 maand na vaststelling van de afwijking, het prestatieniveau weer op de afgesproken norm te krijgen. Opdrachtnemer stelt volgens het evaluatiemodel een plan van aanpak op met de daarbij behorende oplostermijn, zodat het service level binnen één maand weer op de afgesproken norm is.

Na gunning wordt in paragraaf 8.3 het aantal te behalen punten door GVB vastgesteld.

### 8.2 Methodiek

In deze paragraaf wordt de wijze van beoordelen van de KPI's toegelicht.

- a. De Kritische Prestatie Indicatoren (KPI) met betrekking tot de processen en de kwaliteit worden één keer per kwartaal gemeten en beoordeeld.

Indien wordt voldaan aan de voorwaarden van de KPI, dan wordt hiervoor 2 (twee) punten toegekend. Voor een aantal KPI's is het afbreukrisico dermate groot, dat bij een onvoldoende prestatie van deze KPI ook -2 punten kunnen worden toegekend.

Resultaat	Aantal punten
Voldoet aan KPI	0, 1 of 2
Afbreukrisico	-1 of -2

*Resultaten en bijbehorende punten*

Punten	Prestatie
2	KPI behaald of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht.
1	
0	Er is lager gepresteerd dan de norm maar nog binnen de tijdelijk acceptabele norm.
-1	Er is onder de norm of fors onder de norm gerealiseerd.
-2	

*Behaalde punten en bijbehorende prestaties*

Indien op alle KPI's een score wordt gerealiseerd boven de minimale norm, kan per periode de volgende maximum aantal punten worden behaald:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	10
2e kwartaal KPI's	10
3e kwartaal KPI's	10
4e kwartaal KPI's	10
<b>Totaal</b>	<b>40</b>

*Maximale punten beoordeling KPI's*

Opdrachtnemer zal moeten voldoen aan de normen zoals beschreven in de KPI's. Per periode kunnen negatieve resultaten leiden tot maximaal onderstaande negatieve punten:

Periode	Punten
1e kwartaal KPI's	-10
2e kwartaal KPI's	-10
3e kwartaal KPI's	-10
4e kwartaal KPI's	-10
<b>Totaal</b>	<b>-40</b>

*Maximale negatieve punten beoordeling KPI's*

Weging per afzonderlijke KPI	Kwartaal			
	1e	2e	3e	4e
2 punten	niveau 1	niveau 1	niveau 1	niveau 1
1 punt	niveau 1	niveau 1	niveau 2	niveau 2
0 punten	niveau 2	niveau 2	niveau 3	niveau 3
-1 punt	niveau 2	niveau 3	niveau 3	niveau 4
-2 punten	niveau 3	niveau 3	niveau 4	niveau 4

*Behaalde punten en herstelacties*

*Voorbeeld:* In een periode van twee kwartalen op rij is tweemaal -1 punt gescoord op 1 KPI. Op dat moment treden voor de prestaties van het 2<sup>e</sup> kwartaal de maatregelen van niveau 3 in werking.

Wanneer Opdrachtnemer twee opeenvolgende kwartalen een KPI score behaalt van -1 punt of lager en de ingezette acties tot verbetering leiden niet tot resultaatverbetering, kan dit gevolgen hebben die resulteren in het besluit door GVB om geen gebruik te maken van de optie jaren.

Bij het niet behalen van afgesproken KPI's of in geval van te veel tekortkomingen is het onderstaande evaluatiemodel en de te nemen acties voor de Opdrachtnemer van toepassing.

Niveau	Maatregelen
<b>1 - Goed</b>	Geen acties nodig, herstel eventueel kleine tekortkomingen.
<b>2 - Matig</b>	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
<b>3 - Onvoldoende</b>	Maak een correctief plan van aanpak voor verbetering.
	Doe aanvullend onderzoek.
	Werk mee aan eventueel onderzoek door Opdrachtgever.
	Accordeer het plan van aanpak voor verbetering (gezamenlijk).
	Implementeer correcties/ verbeteringen als overeengekomen.
<b>4 - Onbeheersbare situatie</b>	Herstel de tekortkomingen vóór de volgende beoordeling.
	Directies van beide Partijen treden in overleg over verder te nemen stappen. <i>Noot: Wanneer er geen verbetering zichtbaar is na implementatie van het plan van aanpak voor verbetering, is er sprake van wanprestatie. GVB is gerechtigd de dienstverleningsovereenkomst deels of geheel te ontbinden.</i>

*Evaluatiemodel niveaus en te nemen acties*

### 8.3 Bonus en malus

Wanneer KPI's behaald zijn of er is zelfs beter gepresteerd dan verwacht dan is de puntenbalans positief. Onder voorbehoud van het totale oordeel van de prestaties van Opdrachtnemer door GVB kan de Opdrachtnemer in aanmerking komen voor de volgende bonus opties:

Bonus opties	Aantal punten
<b>Opdrachtnemer</b>	
Aantal KPI's verminderen/verlichten	Na 1e jaar: 40
GVB als referent kunnen opgeven	Na 2e jaar: 72
1 optiejaar toekennen	Na 4e jaar: 144
Optiejaren toekennen	Na 5e jaar: 180

*Bonus opties*

Malus opties	Aantal punten
Geen bonus opties	Na 1e jaar: lager dan 26
GVB niet als referent kunnen opgeven	Na 2e jaar: lager dan 52
Accountteam vervangen	Na 2e jaar: lager dan 78

*Malus opties*

Naast de bovenstaande bonus en malus opties heeft GVB besloten dat zij een bonus aan de medewerkers uitkeert indien KPI's behaald worden.

KPI	Normwaarde	Bonus bij behalen norm per kwartaal Bus	Bonus bij behalen norm per kwartaal Tram
Kwaliteit schoonmaak reizigerscompartimenten van voertuigen bij opstart van exploitatie	>8	€600	€600
Kwaliteit schoonmaak bestuurders- en conducteurs-cabines van voertuigen bij opstart van exploitatie	>8	€600	€600
Kwaliteit schoonmaak gebouwen	>8	€600	€600

## 9. Kritische & Prestatie Indicatoren

Ieder kwartaal vindt in het tactisch overleg een kwalitatieve beoordeling van de geleverde prestaties van de Opdrachtnemer plaats. Deze beoordeling op hieronder beschreven KPI's moet ons in staat stellen per kwartaal de bonus-malus regeling te verrekenen.

### KPI-perspectieven

Opdrachtgever verwacht dat de diensteverlener een bijdrage levert aan het voortdurend optimaliseren van de dienstverlening. Om die reden biedt de Opdrachtgever een bonus-malus regeling aan die gericht is op het stimuleren van deze meest belangrijke resultaatgebieden.

#### Kritische Prestatie Indicatoren voertuigen

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicatoren</b>	Kwaliteit schoonmaak reizigerscompartimenten van voertuigen bij opstart van exploitatie
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp.
<b>Meetmethodiek</b>	VSR-controles door medewerker OMP en/of medewerker L&M en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
<b>Norm (waarde)</b>	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -1 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -2 punten
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtgever
<b>KPI-score bepaling</b>	1 X per kwartaal

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicatoren</b>	Kwaliteit schoonmaak bestuurders- en conducteurs-cabines van voertuigen bij opstart van exploitatie
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp
<b>Meetmethodiek</b>	VSR-controles door medewerker OMP en/of medewerker L&M en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
<b>Norm (waarde)</b>	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -2 punten
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtgever
<b>KPI-score bepaling</b>	1 X per kwartaal

### Kritische Prestatie Indicatoren gebouwen

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicatoren</b>	Kwaliteit schoonmaak gebouwen
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de technische kwaliteit zoals beschreven in het kwaliteitsontwerp.
<b>Meetmethodiek</b>	VSR-controles door Medewerker OMP en/of medewerker L&M en/of derde partij in het betreffende zes wekelijkse cyclus
<b>Norm (waarde)</b>	Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 8 = 2 punten Realisatie: gemiddelde rapportcijfer > 7 = 1 punt Te verbeteren: gemiddelde rapportcijfer tussen 6 en 7 = 0 punten Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer tussen < 6 = -1 punt Afbreukrisico: gemiddelde rapportcijfer < 4 = -2 punten
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtgever
<b>KPI-score bepaling</b>	1 X per kwartaal

### Kritische Prestatie Indicatoren totaal contract

Hoofdgroep	Processen
<b>Kritische Prestatie Indicatoren</b>	Oplevering Rapportages
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde eisen ten aanzien van de CSRD zoals beschreven in paragraaf 2.3 en de managementinformatie zoals beschreven in hoofdstuk 4.
<b>Meetmethodiek</b>	CSRD volgens rapportagemodule zoals omschreven in paragraaf 2.3 van de SLA, managementinformatie zoals beschreven in hoofdstuk 4.
<b>Norm (waarde)</b>	Realisatie: voldoet aan hoofdstuk 2.3 en hoofdstuk 4 = 2 punten Te verbeteren: voldoet niet geheel aan hoofdstuk 2.3 en hoofdstuk 4 = 0 punten Afbreukrisico: voldoet minimaal 2 opvolgende kwartalen niet aan hoofdstuk 2.3 en hoofdstuk 4 = -2 punten.
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtgever
<b>KPI-score bepaling</b>	4 X per jaar

Hoofdgroep	MVO - Realisatie Social Return
<b>Prestatie Indicator</b>	Opdrachtnemer verplicht zich een waarde gelijk aan 5% van de uiteindelijke personeelskosten aan te wenden voor Social Return.
<b>Definitie</b>	Opdrachtnemer voldoet aan de gestelde norm door het leveren van werkervaringsplaatsen voor personen zoals omschreven in het PvE.
<b>Meetmethodiek</b>	Per kwartaal schriftelijke rapportage door Opdrachtnemer.
<b>Norm (waarde)</b>	Realisatie van de minimaal 5% doelstelling levert een voldoende +2 beoordeling op.
<b>Verantwoordelijkheid</b>	Opdrachtnemer
<b>PI score bepaling</b>	Aan de hand van rapportage, na overleg en toelichting door Opdrachtgever.

### 9.1 Berekening VSR Gebouwen

Afhankelijk van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus wordt een aantal fouten per ruimtecategorie toegestaan. Is het aantal fouten per ruimtecategorie meer dan toegestaan, dan wordt de ruimtecategorie afgekeurd. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een goedkeur of afkeur. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

Het cijfer **8** wordt behaald indien 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Dit cijfer komt als volgt stand.

$$\frac{\text{Aantal goedkeur}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage goedkeur} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2026
<b>Technische kwaliteit VSR-KMS</b>		
Meting	Datum	Resultaat
2026.1	6-3-2026	<b>Goedkeur</b>
2026.2	17-6-2026	<b>Afkeur</b>
2026.2h1	1-7-2026	<b>Goedkeur</b>
2026.3	24-9-2026	<b>Goedkeur</b>
2026.4	13-12-2026	<b>Goedkeur</b>
<b>Percentage goedkeur</b>		<b>80%</b>
<b>Rapportcijfer</b>		<b>8,0</b>

## 9.2 Kwaliteit reinheid voertuigen bij opstart exploitatie

De technische kwaliteit voor de KPI's schoonmaak reizigerscompartimenten en schoonmaak bestuurderscabines & servicebalie van tramvoertuigen bij opstart van exploitatie, wordt beoordeeld door middel van minimaal één VSR-metingen per kwartaal, uitgevoerd door een medewerker van GVB en een onafhankelijke derde partij.

Daarnaast wordt er wekelijks een DKS-controle uitgevoerd door een medewerker van GVB. De metingen worden uitgevoerd conform de uitgangspunten uit de bijlage 07A opleverstaat.

- Score VSR meting: Cijfer VSR meting in betreffende kwartaal (eventueel een gemiddelde in geval van hercontrole in betreffende kwartaal).
- Score DKS meting: Gemiddelde van cijfers DKS metingen in betreffende kwartaal.
- De totale score kwaliteit reinheid voertuigen bij opstart exploitatie wordt per kwartaal berekent als volgt:

$$\text{cijfer} = \frac{(\text{gemiddelde DKS meting score} \times 1) + (\text{VSR meting score} \times 2)}{3}$$

Hierbij is de score 9 als minimale score voor een voldoende beoordeling gesteld.