

Programma van Eisen schoonmaak

250166 Assen, Advies beheersorganisatie MFA Schakelveld Assen
25 februari 2026

draaijer



info@draaijerparters.nl
draaijerparters.nl
KVK: 27164091
IBAN: NL12 RABO 0190 3461 40

Groningen
Leonard Springerlaan 37
9727 KB Groningen
050 524 46 66

Utrecht
Pythagoraslaan 101
3584 BB Utrecht
030 659 23 33

Rotterdam
Wijnhaven 17-B
3011 WH Rotterdam

Inhoud

1	Algemeen	4
2	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten.....	5
2.1	Werkbare dagen, werkzaamheden en werktijden	5
2.2	Kwaliteit en kwaliteitsontwerp.....	5
2.3	Aanvullende werkzaamheden	5
2.4	Afvalscheiding.....	6
2.5	Contractmutaties.....	6
2.6	Nulmeting.....	6
3	Glasbewassing	7
3.1	Werkzaamheden glasbewassing.....	7
4	Sanitaire voorzieningen.....	8
4.1	Sanitaire supplies	8
5	Materialen, middelen en milieu.....	9
5.1	Materialen, middelen en machines	9
5.2	Machines en elektrische veiligheid	10
6	Personeel en organisatie.....	11
6.1	Personeel.....	11
6.2	Samenwerking	11
6.3	Legitimatie en toegangsbewijzen	11
6.4	Toezicht	11
6.5	Bedrijfskleding	11
6.6	(Facilitaire) voorzieningen	11
6.7	Veiligheid	12
6.8	Schade.....	12
7	Communicatie.....	13
7.1	Taal.....	13
7.2	Overlegstructuur	13
7.3	Managementinformatie.....	14
7.4	Bereikbaarheid algemeen.....	14
7.5	Klachtenregistratie en -afhandeling meldingen	14
7.6	Implementatie	14
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	15
8.1	Technische kwaliteit VSR-KMS	15
8.2	DKS.....	15
8.3	Beleving/klanttevredenheid	16

8.4 Medewerkers tevredenheids onderzoek (MTO)	16
8.5 Programma van Eisen Audit	16

Bijlagen

- 1 Calculatiemodel
- 2 Opleverstaten

1 Algemeen

In dit Programma van Eisen zijn de uitgangspunten en eisen beschreven die de basis vormen van het nieuwe schoonmaakcontract dat de gemeente Assen wil afsluiten ten behoeve van de schoonmaak van MFA Het Schakelveld.

2 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen, werkzaamheden en werktijden

Bij de Opdrachtgever wordt gedurende zes dagen per week schoonmaak uitgevoerd. De openingstijden MFA Het Schakelveld zijn als volgt:

Locatie	Openingsdagen	Openingstijden
MFA Het Schakelveld	Maandag t/m zaterdag	08:00 – 21:30

De werktijden voor het uitvoeren van de schoonmaakdienstverlening liggen tussen 08.00 uur en 19.00 uur. Na gunning stemmen Opdrachtnemer, gemeente en gebruikers onderling de definitieve werktijden af.

2.2 Kwaliteit en kwaliteitsontwerp

Voor MFA Het Schakelveld is het belangrijk dat het schoonmaakteam kennis heeft van de locatie en dat zij zich als team verantwoordelijk voelen voor het resultaat. De gemeente Assen kiest ervoor om voor het dagelijks en hoog frequente periodieke werk een resultaatgericht programma aan te houden. Het vloeronderhoud en de glasbewassing kent naast een resultaat ook een uitvoeringsfrequentie.

Kortom:

- Resultaatgericht: dagelijks en hoogfrequente schoonmaakwerkzaamheden, hiervoor is geen registratie en planning afstemming nodig met de gemeente Assen. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het ingekochte resultaat en daarom het inschrijfbedrag.
- Resultaatgericht maar wel met een frequentieverplichting: dit geldt voor het laag frequent periodiek vloeronderhoud, hiervoor is signalering, registratie, planning, uitvoering en oplevering nodig in afstemming met de locatie MFA Het Schakelveld. Deze werkzaamheden maken onderdeel uit van het ingekochte resultaat en daarom het inschrijfbedrag (exclusief specialistisch onderhoud coating en recoaten).

Het totale kwaliteitsontwerp staat in de bijlagen beschreven. Dit houdt in een opleverstaat voor de elementen, vloeren en glas.

Bij resultaatgericht werken wordt geen werkprogramma voorgeschreven. De invulling van de werkzaamheden wordt overgelaten aan Inschrijver op basis van opleverstaten. Dit is het kwaliteitsniveau dat dagelijks na schoonmaak gerealiseerd moet zijn. De schoonmaakdienstverlening sluit aan en beweegt mee op het gebruik en alle activiteiten van en op de locatie tijdens de looptijd van het contract.

Het dagelijks en periodiek vloeronderhoud dient zodanig uitgevoerd te worden dat de vloeren altijd niveau A hebben en niet mag blijven op niveau B.

2.3 Aanvullende werkzaamheden

Naast het dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud worden op de locatie aanvullende werkzaamheden uitgevoerd. Dit betreffen extra werkzaamheden op afroep. Denk hierbij aan (specialistisch) vloeronderhoud en extra schoonmaakwerkzaamheden algemeen.

Voor schoonmaak gerelateerde werkzaamheden geldt een leveringsplicht wat inhoudt dat de gemeente Assen ervan uitgaat dat Inschrijver de extra werkzaamheden tegen marktconforme tarieven kan uitvoeren.

2.4 Afvalscheiding

Op de locatie dient volgens het beleid van de gemeente Assen afval gescheiden te worden en te worden afgevoerd naar daartoe aangewezen containers en/of verzamelpunten. Inschrijver dient hier rekening mee te houden in de inschrijving. Dienstverlener levert afvalzakken.

2.5 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten.

Door uitbreiding of inkrimping van het aantal m² en/of locaties kan de omvang van het contract wijzigen. Inschrijver treedt hierin flexibel op en kan gemakkelijk op- en afschalen in werkzaamheden en ureninzet. Inschrijver kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract.

De gemeente Assen geeft mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen tijdig door aan Inschrijver (minimaal 4 weken van tevoren). Hierdoor heeft Inschrijver voldoende tijd om deze mutaties in het operationele proces door te voeren.

2.6 Nulmeting

Na gunning krijgt Inschrijver de gelegenheid om een nulmeting uit te voeren (ca 5 weken voor de startdatum). Tijdens deze nulmeting wordt de status van de schoonmaakwerkzaamheden beoordeeld. Uitgangspunt hierbij is dat de Inschrijver met een schone lei begint aan het contract en dat er geen achterstallig onderhoud is. Wanneer dit toch het geval is dan wordt gezamenlijk gezocht naar een oplossing.

3 Glasbewassing

3.1 Werkzaamheden glasbewassing

De gemeente Assen wil de glasbewassing onderbrengen bij de Inschrijver die de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert. Het betreft al het glas. Aangezien de m² momenteel nog niet in beeld zijn vraagt de gemeente Assen alleen m² prijzen op en een aanpak voor het in kaart brengen van de niet inzichtelijke m². De m² prijs die wordt opgegeven is inclusief omlijstingen.

4 Sanitaire voorzieningen

4.1 Sanitaire supplies (optioneel)

Inschrijver is verantwoordelijk voor de levering van alle sanitaire voorzieningen:

- Toiletpapier
- Diverse handzeppen
- Luchtverfrissers
- Toiletbrilreiniger
- Papieren vouwhanddoekjes
- Andere unieke sanitaire producten zoals desinfectiemiddelen voor de handhygiëne

Van Inschrijver wordt het volgende verwacht:

- Signaleren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat de Inschrijver ervoor zorgdraagt dat de voorraad aan sanitaire voorzieningen op peil is voor de locatie en hiertoe het beheer op locatie informeert als een voorraad te hoog of te laag is;
- Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen bij iedere schoonmaakronde;
- Het goed instrueren van het personeel met een instructie over het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Bij storingen en/of kapotte sanitaire dispensers dient Inschrijver het beheer op locatie hiervan direct in kennis te stellen.

5 Materialen, middelen en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Het veilig gebruiken van materialen en machines en het veilig omgaan met schoonmaakmiddelen met oog voor het milieu is voor de gemeente Assen belangrijk.

Inschrijver werkt met afgesloten werkwagens. Gezien de gebruikers van de locatie, veelal kinderen, is het belangrijk dat hier bewust mee omgegaan wordt.

Op de locatie zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door Inschrijver, gebruikte middelen aanwezig en vindbaar voor de schoonmaakmedewerkers, evenals werkinstructiekaarten (WIK). Inschrijver neemt de WIK en informatiebladen op in het (digitaal) gebouwinformatieboek. Alle materialen voldoen minimaal aan de Richtlijn Algemene Productveiligheid.

CMR-stoffen

Het gebruik van schoonmaakmiddelen waar componenten in aanwezig zijn die op de CMR-lijst van Ministerie van SZW voorkomen mogen niet gebruikt worden.

Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) bij gebruik schoonmaakmiddelen

Indien nodig zijn er PBM's aanwezig voor de schoonmaakmedewerkers bij het handelen met schoonmaakmiddelen met een gevaarsymbool.

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

Afvoeren van verpakkingen

Inschrijver voert emballage en verpakkingsmaterialen af bij de afvalverwerking van de locatie.

Lege verpakkingen die onder een ADR-klasse vallen worden door de Inschrijver volgens de daarvoor geldende milieuregels van het afvalverwerkingsbedrijf afgevoerd. Aangebroken verpakkingen met een ADR-klasse mogen niet door de open riolering worden weggespoeld.

Opslagruimte

De locatie stelt afsluitbare opslagruimte beschikbaar waar een kleine voorraad alleen voor de locaties gestald kan worden. Inschrijver is verantwoordelijk voor het goed afsluiten van deze opslagruimte en het beheren van de voorraad.

Opslag gevaarlijke stoffen

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu wet- en regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door Inschrijver ingezette materialen en machines zijn duurzaam en hebben een representatieve uitstraling.

5.2 Machines en elektrische veiligheid

Inschrijver 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 als deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en PBM's 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 per 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.

Inschrijver kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Dienstverlener.

De door de Inschrijver aangeboden middelen en elektrische hulpmiddelen zijn allen voorzien van de gebruikshandleiding met daarin opgenomen de conformiteitsverklaring en CE-markering. De CE-markering is zichtbaar aanwezig op het arbeidsmiddel of machine.

Voor de schoonmaakmedewerker is er een WIK opgesteld per elektrisch hulpmiddel of machine.

Elke schoonmaakmedewerker heeft instructies gekregen over het uitvoeren van een inspectie van de beschikbaar gestelde elektrische arbeidsmiddelen of machines voor elk gebruik.

Alle schoonmaakmedewerkers krijgen periodiek voorlichting en onderricht over het gebruik van de aangeboden materialen, schoonmaakmiddelen, elektrische arbeidsmiddelen, machines en milieu. De opgestelde WIK's zijn onderdeel van deze voorlichting. Ook is het uitgangspunt hierbij: minimaal gebruik van chemie!

6 Personeel en organisatie

6.1 Personeel

Inschrijver zet voor de uitvoering van alle werkzaamheden, waaronder ook specialistische werkzaamheden, vakbekwaam (gediplomeerd) personeel in. Volgens de in Nederland geldende regels staat Inschrijver ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Inschrijver zorgt te allen tijde voor voldoende inzet van schoonmaakmedewerkers. Ook in tijden van vakantie, dit kunnen juist periodes zijn waarin er veel georganiseerd wordt op de locatie, of bij ziekte van de vaste medewerkers.

6.2 Samenwerking

Inschrijver verbindt zich met deze inschrijving aan een actieve samenwerking met de andere partijen, waaronder de beheersorganisatie van de locatie, om gezamenlijk meerwaarde te creëren voor MFA Het Schakelveld, bijvoorbeeld op gebied van continuïteit in bezetting en kwaliteit van het werk.

6.3 Legitimatie en toegangsbewijzen

De volgende eisen worden gesteld aan legitimatie en toegangsbewijzen:

- Van schoonmaakmedewerkers wordt verwacht dat zij herkenbaar zijn aan hun bedrijfskleding.

6.4 Toezicht

De door Inschrijver in te zetten direct leidinggevenden voldoen minimaal aan onderstaande competenties:

- Coachende, motiverende vaardigheden;
- Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Engelse taal in woord;
- Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;
- Minimaal 1 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- Projectverantwoordelijkheid kunnen dragen t.a.v. het organiseren en coördineren van de werkzaamheden en een goed overzicht te houden;
- Bijeenkomsten voorzitten die relevant zijn voor de werkzaamheden en samenwerking met de gemeente Assen.
- Proactief handelen richting de gebruikers van MFA Het Schakelveld op het gebied van onder meer de dienstverlening, klachten en complimenten.

6.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van Inschrijver zijn verplicht om naast herkenbare representatieve bedrijfskleding eventueel vereiste beschermingsmiddelen te dragen.

Het gebruik van (oordichte) geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

6.6 (Facilitaire) voorzieningen

Schoonmaakmedewerkers kunnen parkeren rondom MFA Het Schakelveld.

Alle schoonmaakmedewerkers krijgen een toegangsdruppel voor het openen van deuren.

Het team van Inschrijver kan gebruik maken van flexibele ruimten ten behoeve van het samenkomen en voeren van overleg. MFA Het Schakelveld kent geen vaste werkruimten en opkomstruimten.

6.7 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf”. Eventuele bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van Inschrijver op de locatie worden na gunning verstrekt zodat Inschrijver zijn medewerkers op een goede en adequate wijze instrueert en begeleidt.

Om reden van veiligheid is Inschrijver verantwoording verschuldigd aan de gemeente Assen voor alle op het project ingezette werknemers. Inschrijver zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.

Onveilige situaties op de locatie worden direct gemeld aan de contactpersoon van de beheersorganisatie.

Na gunning voert Inschrijver een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de “Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf” in acht genomen. Inschrijver informeert de gemeente Assen schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. Inschrijver stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de gemeente Assen en de beheersorganisatie ter beschikking. Mogelijke bijzonderheden worden besproken.

6.8 Schade

Inschrijver is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van MFA Het Schakelveld, als gevolg van onzorgvuldig handelen door Inschrijver, wordt op Inschrijver verhaald. Inschrijver meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van Inschrijver, per eerste gelegenheid aan de beheersorganisatie op een nader af te stemmen wijze.

7 Communicatie

7.1 Taal

Met de schoonmaakmedewerkers moet communicatie mogelijk zijn over het werk dat nodig is voor de juiste opleverkwaliteit en uitstraling op de locaties.

Directe leidinggevendenden beheersen de taal in woord en geschrift die nodig is om de medewerkers goed te instrueren en te motiveren maar ook te communiceren met de beheersorganisatie op locatie.

7.2 Overlegstructuur

De communicatie tussen de gemeente Assen en Inschrijver dient aan te sluiten op de algehele overlegstructuur binnen MFA Het Schakelveld en ziet er als volgt uit:

Communicatieplan intern

Niveau	Doel/thema's	Deelnemers	Frequentie
Strategisch niveau <i>Contractoverleg</i>	<ul style="list-style-type: none"> Realisatiecijfers Begroting Jaarplan en rooster Personele organisatie Jaarevaluatie 	<ul style="list-style-type: none"> Gemeente Assen Bestuurders gebruikers Beheerorganisatie 	1x per jaar
Tactisch niveau <i>Opdrachtgeversoverleg/ Kwartaaloverleg</i>	<ul style="list-style-type: none"> Kwaliteit van dienstverlening Klachtenafhandeling Personeelszaken Managementinformatie 	<ul style="list-style-type: none"> Gemeente Assen Beheerorganisatie 	4x per jaar
Operationeel niveau <i>Gebruikersoverleg</i>	<ul style="list-style-type: none"> Storingen en meldingen Dagelijks gebruik Planning en onderhoud 	<ul style="list-style-type: none"> Beheerorganisatie Schoonmaak Optioneel: bestuurders gebruikers 	2x per maand
Operationeel niveau	<ul style="list-style-type: none"> Monitoren klachten en meldingen Bespreken (extra) activiteiten 	<ul style="list-style-type: none"> Beheerorganisatie Schoonmaak 	Wekelijks

Overlegstructuur Opdrachtgever-Opdrachtnemer

Overleg	Onderwerpen	Betrokkenen	Frequentie
Kwartaaloverleg	Kwaliteit en dienstverlening, klachtenafhandeling; personele aangelegenheden en managementinformatie	Gemeente Assen, Schoonmaak	4 x per jaar
Contractoverleg	Realisatiecijfers, begroting, jaarplan/rooster, personele organisatie en jaarevaluatie	Gemeente Assen, Schoonmaak	1 x per jaar

7.3 Managementinformatie

De gemeente Assen wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door Inschrijver geleverde prestatie te volgen. Inschrijver verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de gemeente Assen. De definitieve afstemming over de inhoud van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

De managementrapportage bevat minimaal:

- Ontwikkelingen rondom personele tevredenheid (locatie, werk, werkgever);
- Ontwikkeling ziekteverzuim in het schoonmaakteam;
- Overzicht van extra uitgevoerde werkzaamheden op regie;
- Overzicht van klachten en genomen maatregelen;
- Status acties n.a.v. klanttevredenheidsmeting en MTO;
- KPI resultaten;
- Mutaties;
- Algehele samenwerking.

7.4 Bereikbaarheid algemeen

Tussen 8.00 uur – 18.00 uur wordt verwacht dat er telefonische bereikbaarheid is op een centraal telefoonnummer voor ad-hoc verstoringen (calamiteiten) bij MFA Het Schakelveld. Er moet binnen 15 minuten geschakeld kunnen worden naar een uitvoerende medewerker die binnen een uur ter plaatse is en bekend is met de betreffende locatie MFA Het Schakelveld.

7.5 Klachtenregistratie en -afhandeling meldingen

Inschrijver draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. Inschrijver handelt hierbij als volgt:

- Verstoringen van of klachten over het normale schoonmaakproces worden op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur hersteld.
- Klachten worden geregistreerd en geanalyseerd op basis waarvan preventieve maatregelen genomen kunnen worden om herhaling in de toekomst te voorkomen. Deze maatregelen worden gecommuniceerd naar de beheersorganisatie.

Van Inschrijver wordt verwacht dat zij actief communiceert over registratie, afhandeling en melding oplevering van klachten aan de beheersorganisatie.

7.6 Implementatie

De voorbereiding vindt plaats van 1 juli 2026 tot 31 augustus 2026. Binnen twee weken na de definitieve gunning ontvangt de gemeente Assen van Inschrijver een concreet opstart/implementatieplan en bespreekt deze, waarna bij akkoord van beide partijen het definitieve implementatieplan tot stand komt. De opstart is hierin concreet meegenomen evenals de periode van 2 maanden na startdatum contract.

Gedurende de periode van in totaal 5 maanden vindt minimaal tweewekelijks overleg plaats.

In het implementatieplan beschrijft Inschrijver welke concrete stappen Inschrijver neemt om de dagelijkse schoonmaak vanaf 31 augustus 2026 zo soepel mogelijk over te nemen.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Het contract wordt gemonitord met Kritische Prestatie Indicatoren. Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Dit heeft tot doel de samenwerking tussen de gemeente Assen en Inschrijver te toetsen en te optimaliseren, gericht op de doelstellingen vanuit het contract. Bij het niet halen van de KPI kan dit contractuele gevolgen hebben.

Bij het niet halen van een KPI wordt een smart actieplan opgesteld door Inschrijver. De gemeente Assen verwacht van Inschrijver dat zij er alles aan doet om de samenwerking tot een succes te maken. Uiteraard mag Dienstverlener dit ook verwachten van de gemeente Assen.

De gemeente Assen behoudt zich het recht voor om de KPI's jaarlijks aan te passen en/of de norm voor het halen van een KPI te verhogen. Uiteraard vindt dit in overleg plaats. Het doel is dat de ambities vertaald worden in de KPI's en dat de aandacht uitgaat naar continu verbeteren.

8.1 Technische kwaliteit VSR-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt minimaal eenmaal per jaar beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening.

Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers: AQL 7%
- Verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

Er wordt een hercontrole uitgevoerd bij één of meer afkeur van ruimtecategorieën. De gemeente Assen neemt de kosten van de metingen voor haar rekening. Hercontroles worden betaald door de Inschrijver.

De KPI is gehaald bij minimaal 80% goedkeur over de initieel uitgevoerde metingen in een jaar. Hercontroles maken hier geen onderdeel van uit.

8.2 DKS

Om het schoonmaakproces te borgen voert Inschrijver een controle uit op de uitvoering van de werkzaamheden. Inschrijver voert DKS uit op de taken van de medewerkers en hanteert een systeem om zichtbaar te maken:

- Dat er DKS is uitgevoerd
- De resultaten van DKS

De KPI is gehaald als er maandelijks voor verschillende taken DKS is uitgevoerd per locatie.

8.3 Beleving/klanttevredenheid

Eénmaal per jaar wordt een belevingsmeting uitgevoerd onder de gebruikers van de locatie.

De gemeente Assen behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of met een andere methodiek uit te voeren.

De KPI is gehaald als de meting is uitgevoerd door inschrijver en er minimaal een 8 is behaald met de belevingsmeting. Indien de score lager uitvalt wordt er door Opdrachtnemer een SMART actieplan opgesteld en uitgevoerd naar aanleiding van de meting.

8.4 Medewerkers tevredenheids onderzoek (MTO)

Eénmaal per jaar wordt een MTO uitgevoerd. Inschrijver doet een voorstel voor de invulling van het MTO onder de medewerkers van Inschrijver die werkzaam zijn bij MFA Het Schakelveld. De definitieve opzet van de vragenlijst voor het onderzoek wordt vooraf overlegd.

Uit het onderzoek komt tenminste naar voren of medewerkers tevreden zijn met hun werk en werkgever, hoe de score is op primaire, secundaire en tertiaire arbeidsvoorwaarden en hoe de omstandigheden en werkomgeving bij MFA Het Schakelveld waarin ze hun werkzaamheden uitvoeren scoort.

De KPI is gehaald als de meting is uitgevoerd door inschrijver en er minimaal een 8 is behaald met de belevingsmeting. Indien de score lager uitvalt wordt er door Opdrachtnemer een SMART actieplan opgesteld en uitgevoerd naar aanleiding van de meting.

8.5 Programma van Eisen Audit

Vanuit het Programma van Eisen en de inschrijving van de inschrijver worden de genoemde eisen en beloften éénmaal per jaar door de gemeente Assen verwerkt in een checklist en gedeeld met Inschrijver. De checklist wordt nagelopen deels tijdens het schoonmaakproces en deels door het opvragen van informatie bij Inschrijver om te bepalen of aan alle gestelde eisen uit het contract wordt voldaan. Uitgangspunt is dat er minimaal 20 punten worden benoemd die worden gecheckt in de uitvoering van het contract.

De KPI is gehaald als voldaan is aan de gestelde eisen en beloften.