

Begripsbepalingen

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

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

MVI criteria

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

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

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

(MVItool, criterium 021.06) Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer, zoals beschreven in het PvE.
Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water. In de Management rapportage/Vloerenrapportage (digitaal) dient per kwartaal een overzicht van het vloeronderhoud en daarbij gebruikte reinigingsmiddelen overlegt te worden.

(MVItool, criterium 021.12) Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan.
Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing.
Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de gegunde partij dit onderbouwd kunnen toelichten.

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

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

Voorbeelden van maatregelen zijn:

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

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

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

Kwaliteitsmetingen

(Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole

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

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

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

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

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

Organisatie & communicatie metingen

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de in het Programma van Eisen opgenomen kwaliteitsmetingen ook onaangekondigd uit te kunnen voeren.

Indien er bij een ingeplande kwaliteitsmeting vanuit Opdrachtgever niemand aanwezig is, terwijl er wel een uitnodiging is verstuurd, vindt deze meting doorgang.

VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden

Vaststellen van de technische kwaliteit.

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

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

Berekening:

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

Dit wordt als volgt gedaan:

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

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

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

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

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

Onderstaande AQL-waarden zijn van toepassing:

Voor alle gebouwdelen	Ruimtecategorie	AQL %
	Sanitaire ruimten	4
	Bureaumurten	7
	Leslokalen	7
	Verkeersruimten	7
	Sportruimten	7
	Overige ruimten	7

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

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

Her-meting VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem

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

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

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

Een kwaliteitsmeting is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "voldoende" resultaat is behaald.

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

Balansmeting

Vaststellen van de technische kwaliteit

Tijdens een balansmeting wordt niet alleen een beeld geschetst van de technische kwaliteit van de dagelijkse en periodieke schoonmaak, maar wordt ook een beeld gegeven van de staat van het gebouw en de staat van de schoonmaak. Door middel van de bevindingen van de inspecteur ontstaat een beeld over de beleving.

Alle kwaliteitsmetingen zullen worden uitgevoerd door de opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de opdrachtgever. De projectleiding van de opdrachtnemer en de facilitair eindverantwoordelijke van de opdrachtgever worden voor deze controles uitgenodigd.

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

Verantwoording technische meting:

Begrippen

In de toelichting en de voorbeeldberekening worden de volgende begrippen gebruikt.

Categorie	Een verzameling ruimten die dezelfde functie hebben.
Element	Een object of zelfstandig onderdeel dat in een ruimte aanwezig is.
Foutsoort	Bij een element dat niet voldoet aan de gestelde eisen kan worden bepaald wat voor soort verstoring is wordt aangetroffen: de foutsoort. Deze zijn vooraf in het meetsysteem gedefinieerd.
Fout	Als de schoonmaak op een element niet voldoet aan de gestelde eisen wordt dit als één fout geteld. Meerdere fouten op één element worden ook als één fout geteld waarbij de meest in het oog springende foutsoort wordt genoteerd.
Percentage AQL	Het percentage AQL (Acceptance Quality Limit) geeft aan hoeveel procent fouten als acceptabel wordt beschouwd.
Goedkeurgrens	Een geheel getal waarmee het geaccepteerd aantal fouten op een categorie wordt vastgesteld.
Rapportcijfer	Het getal dat aangeeft wat de "voldoende" ondergrens van het categoriecijfer is.
Categoriecijfer	Het cijfer per categorie dat wordt berekend door een rekenformule voor die categorie toe te passen.

Eindcijfer	Het cijfer dat wordt berekend door een rekenformule over de categoriecijfers van alle gemeten categorieën toe te passen.
KPI	Het resultaat dat behaald moet worden wil de meting als voldoende beschouwd worden.
Resultaat	De vergelijking van het eindcijfer met het rapportcijfer levert de tekst Voldoende of Onvoldoende op.

Steekproefsamenstelling

Voor het indelen van de ruimten wordt de categorieverdeling van NEN2075 aangehouden. Voor het samenstellen van de steekproef wordt gebruik gemaakt van tabel C van NEN2075 waarbij het totaal aantal **ruimten** per categorie de steekproefgrootte bepaalt. Omwille van de omvang van de meting worden altijd minstens vijf ruimten per ruimtecategorie beoordeeld met een maximum van vijftien ruimten.

Methode van beoordelen

Tijdens de controle worden alle waargenomen elementen beoordeeld volgens de beoordelingshandleiding van NEN2075 in de ruimten die in de steekproef zijn opgenomen.

Vuilsoorten

Voor de technische meting worden de volgende foutsoort-definities gehanteerd:

Vuil	Het element is niet gereinigd. Het soort vervuiling wordt niet gespecificeerd.
Methodfout	Het element is niet op de juiste manier gereinigd.
Periodieke fout	Het element wordt periodiek gereinigd maar dit is tot aan het meetmoment niet uitgevoerd.
Materiaalfout	Het element kan niet goed worden gereinigd omdat de toestand van het element dat verhindert.
Hervervuiling	Het element is vervuild nadat het een laatste keer is gereinigd.
Niet in programma	Het element is niet gereinigd omdat het niet in het overeengekomen schoonmaakcontract is opgenomen.

AQL-waarden

Onderstaande AQL-waarden zijn van toepassing:

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

Bepaling score elementen

Per ruimte wordt per element het totaal daarvan en het aantal fouten genoteerd. De resultaten worden op diverse manieren gepresenteerd met een score volgens de onderstaande berekening:

$$\text{Score} = (\text{Hoogste cijfer} - \text{Rapportcijfer}) * ((\text{Elementen} * \text{AQL}) - \text{Fouten}) / (\text{Elementen} * \text{AQL}) + \text{Rapportcijfer}$$

Bepaling score vloeren

Het periodiek vloeronderhoud wordt apart gerapporteerd. Hiervoor geldt dezelfde bepaling van de score. Voor de rekenmethodiek van het periodiek vloeronderhoud wordt een AQL waarde van 20% gehanteerd. De AQL waarde van 20% zorgt voor een verhoging van de goedkeurgrens. Ter verduidelijking: op 14 elementen met een AQL waarde van 7% is de goedkeurgrens 1. Dit betekent dat er maximaal 1 verstoring gemaakt mag worden om een voldoende te behalen. Bij een AQL waarde van 20% is de goedkeurgrens 3. Dit betekent dat er 2 verstoringen meer gemaakt mogen worden om een voldoende te behalen.

Per ruimte wordt per vloer het totaal daarvan en het aantal periodieke fouten genoteerd. De resultaten worden op diverse manieren gepresenteerd met een score volgens de onderstaande berekening:

$$\text{Score} = (\text{Hoogste cijfer} - \text{Rapportcijfer}) * ((\text{Getelde vloeren} * 20\%) - \text{Fouten}) / (\text{Getelde vloeren} * 20\%) + \text{Rapportcijfer}$$

Een rekenvoorbeeld

Bij 100 elementen en een AQL van 7% is 7 fouten de goedkeurgrens. Als er 7 fouten worden geteld is dit op de goedkeurgrens en dus nog voldoende. We stellen hiervoor het rapportcijfer 7,5 vast. Er moet echter aan een KPI van 7,0 worden voldaan: dan mogen er nog maar 4 fouten worden gemaakt die resulteren in een eindcijfer 7,5.

Rekenmethode

De foutsoorten Vuil, Methodfout en Periodieke schoonmaak zijn gerelateerd aan de inspanning van het schoonmaakbedrijf en worden meegenomen in de berekening. De foutsoorten "Niet in werkprogramma" en "hervervuiling" wordt **NIET** meegeteld in de berekening. De uitgangspunten voor het bepalen van een cijfer zijn als volgt.

Hoogste cijfer	Er wordt een bovengrens van het cijfer vastgesteld, een 10.
Laagste cijfer	Er wordt een ondergrens van het cijfer vastgesteld, een 1.
Rapportcijfer	Er wordt een ondergrens voor een voldoende vastgesteld, een 7,5. Dit rapportcijfer geldt voor: - Alle elementen met uitzondering van het periodieke vloeronderhoud - Het periodiek vloeronderhoud

Goedkeurgrens	De goedkeurgrens voor de elementen wordt bepaald door het totaal aantal getelde elementen te vermenigvuldigen met het AQL percentage. Het resultaat wordt afgerond naar het eerstvolgende gehele getal. De goedkeurgrens voor de vloeren wordt bepaald door het totaal aantal getelde vloeren te vermenigvuldigen met 20%. Het resultaat wordt afgerond naar het eerstvolgende gehele getal.
Laagste en Hoogste cijfer	De formule berekent een cijfer op een glijdende schaal. De berekening gaat uit van een schaal van 0 tot 10 waarbij een cijfer dat lager dan 1 is dan 1 automatisch een 1 krijgt.
KPI	De prestatie per ruimtecategorie moet hoger zijn dan het rapportcijfer. Om dit te bereiken moet de categorie voldoen aan een KPI die voor die categorie is vastgesteld.
Eindcijfers	Het eerste eindcijfer wordt bepaald op basis van alle elementen met uitzondering van het periodieke vloeronderhoud. Dit bestaat uit het gemiddelde van de categoriecijfers en moet minimaal een 7,5 zijn om voldoende te zijn. Het tweede eindcijfer wordt bepaald op basis van alle elementen van het periodieke vloeronderhoud. Dit moet minimaal een 7,5 zijn om voldoende te zijn.

Na iedere controleronde worden de resultaten mondeling doorgenomen met de facilitair eindverantwoordelijke van opdrachtgever en de projectleider van opdrachtnemer. De rapportage van de resultaten wordt binnen 3 werkdagen nadat de controle heeft plaatsgevonden aan zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer ter beschikking gesteld.

Indien een controle een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt na 24 uur doch uiterlijk binnen tien werkdagen een herkeuring uitgevoerd op alle ruimtecategorieën voor rekening van de opdrachtnemer. De kosten voor deze hermeting zijn minimaal gelijk aan de kosten voor een reguliere meting.

Als tijdens een keuring een "onvoldoende" resultaat wordt behaald, volgt een malus. Opdrachtgever wenst de totale malus in te zetten voor (extra) schoonmaak op de betreffende locatie(s).

Een controleronde is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "voldoende" resultaat is behaald.

Een kwaliteitsmeting is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "voldoende" resultaat is behaald. In het geval een derde her-meting ook onvoldoende is, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om de overeenkomst voor de betreffende locatie te ontbinden. En is opdrachtgever gerechtigd een derde partij in te huren bekostigd door opdrachtnemer.

Indien de resultaten van de (gezamenlijk) gelopen DKS en/of de meldingen door gebruikers tot ontevredenheid stemmen, kan de opdrachtgever besluiten tot het (laten) uitvoeren van een extra kwaliteitsmeting. In voorkomende gevallen zal de opdrachtnemer eerst schriftelijk gesommeerd worden om de kwaliteit binnen een week te herstellen. Indien de opdrachtgever van mening is dat de herstelacties niet het gewenste resultaat hebben, vindt er een eind-kwaliteitsmeting op alle ruimtecategorieën volgens de balansmeting plaats. De kosten voor deze balansmeting worden gelijk gedragen door de opdrachtgever en de opdrachtnemer. Voor het overige geldt al hetgeen in deze paragraaf is afgesproken.

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

Opleveringsprotocol laagfrequente werkzaamheden (LF)

Vaststellen van de kwaliteit van laagfrequente werkzaamheden

Op basis van de actuele beschikbaar gestelde planning van de Laagfrequente werkzaamheden (interieur, vloer, sanitair) wordt deze meting uitgevoerd.

Deze planning dient op weeknummer door Opdrachtnemer per locatie schriftelijk en digitaal beschikbaar gesteld te worden aan Opdrachtgever en/of de vertegenwoordiger van Opdrachtgever welke belast is met het uitvoeren van de meting.

De kwaliteit van de geleverde Laagfrequente werkzaamheden voldoet aan de kwaliteitsnorm indien per locatie, per ruimtecategorie het berekende cijfer ten minste gelijk is aan de KPI-norm.

De berekening:

De KPI-norm komt als volgt tot stand:

- $A = \frac{\text{het aantal afgekeurde elementen}}{\text{het totaal aantal elementen in de steekproef, en vermenigvuldigd met 10.}}$
- $10 - A = \text{KPI-norm}$

In het algemeen is het aantal controle gebieden gelijk aan het aantal locaties zoals vermeld in de Aanbestedingsdocumenten.

De meting wordt **binnen tien werkdagen vanaf de opleverdatum**, zoals opgenomen in de actueel beschikbaar gestelde planning, uitgevoerd. Dit gezien juridische aansprakelijkheid.

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

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

Bij afwijkingen op de actuele beschikbaar gestelde jaarplanning laagfrequente werkzaamheden dient Opdrachtnemer iedere maandagochtend vóór 12.00 uur schriftelijk (bij voorkeur digitaal) de oplevering van de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden, die afwijken van de jaarplanning, te doen bij de Opdrachtgever.

Indien de Opdrachtnemer verzuimt de bedoelde de oplevering van de geplande laagfrequente te melden, dan mag de Opdrachtgever aannemen dat betreffende werkzaamheden niet zijn uitgevoerd.

De Opdrachtnemer moet dan alsnog de betreffende werkzaamheden binnen 1 week opleveren.

Bij niet nakoming is een malus van 5% van de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud van de betreffende locatie, van toepassing.

Her-meting laagfrequente werkzaamheden (LF)

Indien in een meting een (of meer) ruimtecategorie(ën) een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt **na 24 uur doch uiterlijk binnen 1 week** een her-meting uitgevoerd op de betreffende "onvoldoende" ruimtecategorieën en de onvoldoende scorende elementen daarin, voor rekening van de Opdrachtnemer. De kosten voor deze her-meting zijn minimaal gelijk aan de kosten van een reguliere meting.

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

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

Beoordeling dienstverlening (BDV)

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

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

Berekening:

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

De navolgende hoofd onderwerpen zullen beoordeeld worden:

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

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

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

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

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

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

Mystery Visit

De Mystery Guest voert in feite een 'customer journey' uit, oftewel: een klantreis om de beleving te bepalen. Deze meting kost uw organisatie, naast de aanmeldingsprocedure en het lezen/bespreken van het rapport, géén extra tijd. Tijdens deze meting bezoekt een inspecteur uw locaties. De Mystery Guest bekijkt en beoordeelt met een 'frisse blik' en kan daardoor andere zaken

constateren met vernieuwde adviezen. Bovendien wordt de Mystery Guest zo niet herkend door de schoonmaakmedewerkers op locatie, waardoor wij écht een 'puur' beeld krijgen: wij voorkomen hiermee bijvoorbeeld eventueel gewenst of ander gedrag.

Tijdens de meting hanteert de Mystery Guest een checklist. Hij/zij vermeldt hierop zijn/haar bevindingen. Hierin staan bijvoorbeeld de volgende onderwerpen, die wij voor start concreet gezamenlijk vastgesteld worden:

Werkkast schoonmaak, werkkar, schoonmaakmaterialen/-machines/-middelen:

- Worden lekbakken gebruikt, zijn deze schoon en zijn middelen goed afgesloten met een dop?
- Zijn de werkwagens en (mop)emmers schoon?
- Zijn er voldoende machines, middelen en materialen om goed schoon te maken?
- Is de werkkast/opslagruimte opgeruimd en schoon?
- Is de werkkast/opslagruimte op slot en voorzien van licht?

Aanwezig / aan te voldoen / geconstateerd:

- Is er een (digitaal) logboek, gebouwinformatieboek en bedrijfsnoodplan aanwezig?
- Is er een urenregistratie aanwezig in de cellencomplexen i.v.m. de ingekochte uren?
- Leven schoonmaakmedewerkers de huisregels na?
- Wordt de schoonmaak veilig uitgevoerd?
- Werkt de schoonmaakleverancier conform overeengekomen procedures en protocollen?
- Dragen alle schoonmaakmedewerkers (schone en hele) werkkleding en zichtbaar een pas?
- Is de werkhouding qua fysieke belasting goed?

Procesmeting

Tijdens een Procesmeting wordt beoordeeld wat de status is van het operationele proces van de Opdrachtnemer op locatie en tijdens aanwezigheid van de schoonmaakmedewerker(s).

De definitieve punten welke gecontroleerd worden tijdens de Procesinspectie, worden in overleg met Opdrachtgever bepaald en voorafgaande aan de meting vastgelegd.

Te denken valt hierbij aan eisen met betrekking tot:

- Het schoonmaakpersoneel:
 - Wordt het juiste aantal personeelsleden ingezet?
 - Zijn de medewerkers goed geïnstrueerd?
- De communicatie:
 - Wordt het logboek goed gebruikt?
 - Is het gebouwinformatieboek compleet?
- De uitvoering:
 - Wordt de juiste werkmethode gehanteerd?
 - Is het werkprogramma bij het operationeel personeel bekend?
 - Wordt er ergonomisch gewerkt?
 - Weten medewerkers wat ze moeten doen en wanneer?
- De werkkast:
 - Beschikken de schoonmaakmedewerkers over de juiste en voldoende materialen en middelen?
 - Zijn er veiligheidsmaatregelen getroffen?

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

Naast bovengenoemde aspecten zal ook naar de randvoorwaarden bij de Opdrachtgever gekeken worden. Is Opdrachtnemer in staat om zijn werk goed uit te voeren? Is alles opgeruimd alvorens de schoonmaakmedewerkers aan de slag kunnen?

Uitvoering:

De Procesinspectie wordt uitgevoerd gedurende de werktijden van Opdrachtnemer. Hierdoor wordt een goed beeld gevormd hoe het contract vertaald wordt naar de medewerkers op de werkvloer.

Bevindingen:

De bevindingen van de Procescontrole worden verwerkt in een adviesrapport. In dit rapport zullen tevens adviezen en aanbevelingen met betrekking tot het schoonmaakproces worden weergegeven. Indien blijkt dat de Opdrachtnemer zich niet aan de contractuele afspraken houdt, dient Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een plan van aanpak op te verstrekken aan Opdrachtgever.

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

Berekening:

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



Het maximaal aantal punten dat gescoord kan worden onderwerp wordt op basis van het belang van het onderwerp verdeeld. Binnen de contractduur kan het onderling belang tussen de onderwerpen fluctueren. Dat betekent ook dat de puntenverdeling naar onderwerpen gedurende het contract kan wijzigen.

Alle onderwerpen worden getoetst aan de in deze Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en de in de Inschrijving van de Opdrachtnemer aangeboden items.

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