

Waar geloven we samen in en wat beloven we elkaar

“Wij geloven in samenwerken als partners, met heldere en transparante afspraken, we zijn gelijkwaardig, delen elkaars expertise en hebben vertrouwen in elkaars talent. Zo zorgen we samen voor excellente schoonmaak voor alle bezoekers en gebruikers van de locaties van de gemeente De Fryske Marren.”

Harde waarden, harde beloftes:

Schoonmaak kwaliteit

	Waarde	Belofte
	VSR-DKS Metingen	Uitvoer
	VSR-KMS Metingen	Goedkeur

Met betrekking tot het te voeren kwaliteitsbeheer zullen, ter beoordeling van de kwaliteit van de geleverde schoonmaakwerkzaamheden, de volgende methoden ingezet worden:

1. VSR-DKS Metingen door schoonmaakleverancier;
2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem door externe partij (te bepalen door de gemeente De Fryske Marren);

1.: Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Kwaliteitscontrole Systeem (DKS) ter beschikking. Hiermee kan de leverancier op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. De gemeente De Fryske Marren verplicht de leverancier DKS of een vergelijkbaar systeem toe te passen. Bij 2 VSR-KMS metingen op eenzelfde locatie dienen er 2 VSR-DKS metingen per maand uitgevoerd te worden.

De DKS-controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand op dagelijks onderhoud. De leverancier dient via een managementrapportage of klantenportaal aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing volgens afspraak verloopt.

2: Vanaf de eerste maand van het contract voeren gediplomeerde VSR-Inspecteurs van een onafhankelijke partij 6 keer per jaar kwaliteitsmetingen op het dagelijks schoonmaakonderhoud uit volgens NEN 2075, het VSR-kwaliteitsmeetsysteem. De gemeente De Fryske Marren is vrij om zonder opgaaf van redenen, af te wijken van boven gestelde frequentie. De Leverancier kan hier geen enkel recht aan ontlenen.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen 24 uur gerapporteerd via een digitaal klantenportaal aan de gemeente De Fryske Marren en leverancier. De leverancier dient, als daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

Onderstaande AQL-waarden zijn van toepassing:

Voor alle gebouwdelen	Ruimtecategorie	AQL %
	Sanitaire ruimten	4%
	Bureaumurken	7%
	Verkeersruimten	7%

In de ruimtestaat is een kolom toegevoegd waarin is weergegeven welke ruimte tot welke categorie behoort.

Als tijdens een VSR-Meting op een locatie een onvoldoende in één of meerdere ruimte categorieën wordt behaald, dan treedt de volgende procedure in werking:

- Leverancier zorgt ervoor dat binnen tien werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën van het desbetreffende cluster.
- Leverancier draagt de kosten van uitgevoerde hercontroles. Het adviesbureau zal de kosten voor hercontroles separaat in rekening brengen bij de leverancier.
- Als het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën onvoldoende is bevonden, is de gemeente De Fryske Marren gerechtigd 5% in mindering te brengen op de maandfactuur met een minimum van € 500,00 van de maandwaarde op dagelijks onderhoud van desbetreffende locatie.
- Als het resultaat van een tweede hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft de boeteclausule onverminderd van kracht.
- Als 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 is de gemeente De Fryske Marren gerechtigd 10% in mindering te brengen op de maandfactuur met een minimum van € 500,00 van de maandwaarde op dagelijks onderhoud van de desbetreffende locatie.
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer (reguliere controle en 2 x hercontroles) de kwaliteit onvoldoende is, is de Fryske Marren gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de Gemeente Fryske Marren het recht geeft het totale Overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

Volgens bovenstaande is er sprake van een boeteclausule. Deze wordt toegepast, met dien verstande dat de boete ten goede moet komen aan de medewerkers en het optimaliseren van het schoonmaakresultaat. Daarom zal de opgelegde boete door de leverancier in een virtuele ontwikkelpot gestopt worden. Jaarlijks zal de gemeente De Fryske Marren samen met de leverancier bespreken wat er met de “waarde” van de ontwikkelpot gedaan kan worden. De uiteindelijke beslissing over het “doel” van de ontwikkelpot ligt bij de Gemeente Fryske Marren.

Dagelijkse schoonmaak uren inzet

	Waarde	Belofte
	Productie uren & kosten	Gelijk aan calculatie
	Minimale leidinguren op de locaties	Gelijk aan calculatie

In de calculatie is transparant zichtbaar hoeveel uur er wordt ingezet voor het dagelijks onderhoud.

1 keer per kwartaal geeft de leverancier inzicht in de ingezette uren in relatie tot de gecalculeerde uren voor de dagelijkse reguliere schoonmaak. Jaarlijks wordt de balans opgemaakt:

Als minder uren zijn ingezet dan gecalculeerd, doet de leverancier het verschil in de ontwikkelpot.

Volgens bovenstaande is er sprake van een kostenpost voor de leverancier. Deze kostenpost wordt toegepast, met dien verstande dat alle boetes ten goede moet komen aan de medewerkers en het optimaliseren van het schoonmaakresultaat. Daarom zullen deze kosten in een virtuele ontwikkelpot gestopt worden. Jaarlijks zal de Gemeente De Fryske Marren samen met de leverancier bespreken wat er met de “waarde” van de ontwikkelpot gedaan kan worden. De uiteindelijke beslissing over het “doel” van de ontwikkelpot ligt bij de Gemeente Fryske Marren.

Eisen personeel opdrachtnemer

	Waarde	Belofte
1	Opleidingseisen uitvoerend personeel	Zie punt 1
2	Opleidingseisen leidinggevend personeel	Zie punt 2

- 1: Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locatie(s) van het een vakinhoudelijke basisinstructie te ontvangen, een hospitality training te hebben gekregen en te zijn geïnformeerd over de gedragscode en alle huis- en veiligheidsregels van de gemeente Fryske Marren.
- 2: De werkzaamheden in de gebouwen van de gemeente Fryske Marren dienen onder directe leiding te staan van gekwalificeerde leidinggevendenden. Dit betekent dat zij minimaal aan onderstaande criteria dienen te voldoen:

Indirect leidinggevendenden:

- HBO-opleiding FD of een vergelijkbare opleiding;
- Beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Minimaal 3 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden in woord en geschrift;
- Resultaatgericht, daadkrachtig en initiatiefrijk;
- Klantgerichte en dienstverlenende instelling;
- Beschikt over coachende vaardigheden en een echte motivator.

Direct leidinggevendenden:

- MBO werk- en denkniveau;
- Minimaal 1 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- In het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaken of vergelijkbaar;
- In het bezit te zijn van het SVS-diploma Leidinggevende Schoonmaakonderhoud of vergelijkbaar;
- In het bezit te zijn van het SVS-diploma VSR-kwaliteitsmeetsysteem cursus DKS of vergelijkbaar;
- Beheersing Nederlandse taal in woord en geschrift;
- Uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden;
- Beschikt over coachende vaardigheden en een echte motivator.

1 keer per kwartaal geeft de leverancier inzicht in deze gegevens. Is deze belofte door de leverancier niet behaald is de gemeente De Fryske Marren gerechtigd 5% in mindering te brengen op de totale maandfactuur met een minimum van € 500,00 van de maandwaarde op dagelijks onderhoud.

Volgens bovenstaande is er sprake van een kostenpost voor de leverancier. Deze kostenpost wordt toegepast, met dien verstande dat alle boetes ten goede moet komen aan de medewerkers en het optimaliseren van het schoonmaakresultaat. Daarom zullen deze kosten in een virtuele ontwikkelpot gestopt worden. Jaarlijks zal de Gemeente De Fryske Marren samen met de leverancier bespreken wat er met de “waarde” van de ontwikkelpot gedaan kan worden. De uiteindelijke beslissing over het “doel” van de ontwikkelpot ligt bij de Gemeente Fryske Marren.

Gebouwinformatieboek/logboek

	Waarde	Belofte
1	Gebouwinformatieboek	Zie punt 1
2	Logboek	Zie punt 2

- 1: De Opdrachtnemer dient een Gebouwinformatieboek aan te leveren bij de facilitairmedewerker van de Gemeente Fryske Marren. Het Gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het Gebouwinformatieboek:
 - Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever;
 - Aanvullende afspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
 - Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
 - Taakkaart en periodieke planning;
 - Actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
 - Gestelde eisen aan materiaal, middelen en machines (volgens bestek inclusief keuringscertificaten);
 - Risico-inventarisatie en –evaluatie (RI&E);
 - Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door Opdrachtnemer op de locaties van Opdrachtgever worden toegepast;
 - Afvinklijst voor VOG (Verklaring Omtrent het Gedrag) van aanwezige medewerkers;
 - Afvinklijst diploma’s, opleidingscertificaten van aanwezige medewerkers.
- 2: Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van de Gemeente Fryske Marren dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. Hierin vindt de registratie van klachten, service, calamiteit, extra opdrachten enzovoorts plaats. Per locatie wordt bepaald of dit logboek digitaal of hardcopy is.

1 keer per kwartaal geeft de leverancier inzicht in deze gegevens. Is deze belofte door de leverancier niet behaald is de gemeente De Fryske Marren gerechtigd 5% in mindering te brengen op de totale maandfactuur met een minimum van € 500,00 van de maandwaarde op dagelijks onderhoud.

Volgens bovenstaande is er sprake van een kostenpost voor de leverancier. Deze kostenpost wordt toegepast, met dien verstande dat alle boetes ten goede moet komen aan de medewerkers en het optimaliseren van het schoonmaakresultaat. Daarom zullen deze kosten in een virtuele ontwikkelpot gestopt worden. Jaarlijks zal de Gemeente De Fryske Marren samen met de leverancier bespreken wat er met de “waarde” van de ontwikkelpot gedaan kan worden. De uiteindelijke beslissing over het “doel” van de ontwikkelpot ligt bij de Gemeente Fryske Marren.

Facturatie/managementinformatie

	Waarde	Belofte
1	Facturatie	Zie punt 1
2	Managementinformatie	Zie punt 2

- 1: De ingediende facturen dienen correct te zijn en tijdig te worden ingediend.
 - Eenmaal per maand (een twaalfde deel van het jaar budget)
 - Één factuur met specificatie per locatie.
- 2: Viermaal per jaar dient de Opdrachtnemer, uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal, managementinformatie aan de Gemeente Fryske Marren te verstrekken.
De informatie dient minimaal te voldoen aan de gesteld eisen in het PvE. Ook dienen alle “harde” beloftes in deze rapportage uitgewerkt te zijn.

1 keer per kwartaal geeft de leverancier inzicht in deze gegevens. Is deze belofte door de leverancier niet behaald is de gemeente De Fryske Marren gerechtigd 5% in mindering te brengen op de totale maandfactuur met een minimum van € 500,00 van de maandwaarde op dagelijks onderhoud.

Volgens bovenstaande is er sprake van een kostenpost voor de leverancier. Deze kostenpost wordt toegepast, met dien verstande dat alle boetes ten goede moet komen aan de medewerkers en het optimaliseren van het schoonmaakresultaat. Daarom zullen deze kosten in een virtuele ontwikkelpot gestopt worden. Jaarlijks zal de Gemeente De Fryske Marren samen met de leverancier bespreken wat er met de “waarde” van de ontwikkelpot gedaan kan worden. De uiteindelijke beslissing over het “doel” van de ontwikkelpot ligt bij de Gemeente Fryske Marren.

Zachte waarden, zachte beloftes:

Het doel om zachte waarden, zachte beloftes vast te leggen is om de samenwerking tussen de Gemeente De Fryske Marren en de leverancier continu te verbeteren.

Zo ontstaan er vaste gespreksonderwerpen in het kwartaal overleg.

1. Samenwerking (We geven elkaar een cijfer (1-10) voor de samenwerking van de afgelopen periode en bespreken de uitkomsten aan de hand van een aantal indicatoren. Zo ontstaan steeds succesfactoren en verbeterpunten voor de samenwerking).
Mogelijke indicatoren
 - Wederkerigheid/partnerschap
 - Stellen we elkaar in staat te innoveren/optimaliseren
 - Zijn we betrouwbaar, doen we wat afgesproken is
 - Hebben we elkaar nog verrast de afgelopen tijd
2. Communicatie (We bespreken een aantal indicatoren. Wat ging goed, wat kan beter).
Mogelijke indicatoren
 - Tijdigheid
 - Eerlijkheid
 - Pro activiteit
 - Helderheid en transparantie

3. Beleving & Gastvrijheid (We hebben continu aandacht voor de beleving van bezoekers en medewerkers van de Gemeente De Fryske Marren én voor de medewerkers van de leverancier. We ontplooiën activiteiten die input geven om dit onderwerp continu onder de aandacht te houden en te optimaliseren en te innoveren). Activiteiten die we in gaan zetten:
 - 1x per jaar mystery guest op initiatief van de leverancier
 - 2x per jaar analyse van klachten en meldingen om te kunnen anticiperen op belevingsfactoren;
 - 1x per jaar MTO (medewerkers tevredenheid onderzoek) onder de medewerkers van de leverancier voelt de medewerker van de leverancier zich welkom bij de Gemeente De Fryske Marren en word hij/zij in staat gesteld om je gastvrijheid te tonen en het schoonmaak vak uit te voeren;
 - 1x per jaar KTO (klanttevredenheids onderzoek) onder medewerkers van de Gemeente De Fryske Marren, hoe beleven zij de schoonmaak, in kwaliteit én in bejegening.
4. Duurzaamheid (Samen maken we de wereld een beetje mooier). Hier hebben we continu aandacht voor. We anticiperen op onderwerpen die voor de Gemeente De Fryske Marren opportuun zijn en waar we samen het verschil kunnen maken, mogelijke thema's:
 - Milieuthermometer of keurmerken
 - Gescheiden afval
 - Bewustwording bij medewerkers leverancier, wat kan IK doen?
 - Disposables
 - Duurzame inzetbaarheid van mensen, SROI
 - Alle werkkleding van leverancier is 100% circulair
5. Efficiency voorstellen. De leverancier geeft twee keer per jaar concrete en toepasbare verbeteracties binnen de uitgevraagde dienstverlening en voert deze, na akkoord van de Gemeente De Fryske Marren uit. De verbeteracties dienen bij te dragen aan 1 van onderstaande punten:
 - Kostenbesparing
 - Klanttevredenheid
 - Ontzorgen Gemeente De Fryske Marren
 - Sociaal rendement
 - Verbetering schoonmaakmethoden
 - Duurzaamheid