



Bijlage 8 – Concept Service Level Agreement

Schoonmaakdienstverlening

Overeengekomen tussen

**Naam Opdrachtnemer &
Gemeente Amstelveen en
Gemeente Aalsmeer**

Referentienummer:
Datum:
Versie:

I&A_2026_0026
september 2026
Concept

Inhoud

Algemene bepalingen	3
1.1 Doel	4
1.2 Dienstverlening	4
1.3 Contactgegevens	6
1.4 Contactgegevens opdrachtnemer	6
1.5 Overlegstructuur	7
1.6 Escalatieladder	8
1.7 Processen en afspraken	8
1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid	8
1.9 KPI's	9
Akkoordverklaring	11

Algemene bepalingen

- 1.1 Tussen (naam opdrachtnemer) en gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer (hierna partijen) is de Raamovereenkomst 'schoonmaakdienstverlening', met referentienummer I&A_2025_0026 afgesloten, bij partijen bekend.
- 1.2 Deze SLA geeft een nadere uitwerking aan de rechten en verplichtingen van de partijen die zijn vastgelegd in deze raamovereenkomst. Deze SLA heeft dus specifiek betrekking op de dienst van het uitvoeren van de schoonmaakdienstverlening.
- 1.3 Indien er sprake van strijdigheid tussen formuleringen in de raamovereenkomst en in deze SLA, dan prevaleert de formulering in de SLA. In alle andere gevallen prevaleert de formulering in de Raamovereenkomst.
- 1.4 De looptijd van de SLA is in ieder geval gelijk aan die van de Raamovereenkomst en bovendien daaraan uitdrukkelijk gekoppeld.
- 1.5 Gemeente Amstelveen en Aalsmeer en opdrachtnemer zorgen gezamenlijk voor het actueel houden van de SLA. Het administratieve beheer van de SLA berust bij de contractmanager van de gemeente Amstelveen.
- 1.6 Wijzigingsvoorstellen voor deze SLA worden door partijen ingediend en gezamenlijk besproken in het tactisch overleg. Na bekrachtiging van de wijziging wordt deze schriftelijk vastgelegd door de gemeente Amstelveen 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.
- 1.7 Afwijkingen van de werkzaamheden en procedures zoals omschreven in deze SLA mogen slechts onderbouwd en met voorafgaande schriftelijke toestemming van de gemeente plaatsvinden. Mogelijk hieruit volgend meer- of minderwerk kan door de opdrachtnemer bij de gemeente in rekening worden gebracht.

1.1 Doel

Het doel van dit Service Level Agreement (SLA) is het op een heldere en eenduidige wijze beschrijven van de verplichtingen die voortkomen uit de levering van dienstverlening van <naam opdrachtnemer> aan de gemeente Amstelveen en gemeente Aalsmeer.

- De intentie van de Partijen is, zich in te spannen om de kwaliteit en de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en over en weer afspraken vast te leggen over 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 gemeente andere sturingselementen wil opnemen, dient Opdrachtnemer hieraan mee te werken en deze te hanteren.

1.2 Dienstverlening

De gevraagde dienstverlening bestaat uit twee onderdelen;

1. Schoonmaakdienstverlening van de panden met een publieksfunctie en;
2. De schoonmaak van de warme drankenautomaten op diverse locaties.

Aanvullende informatie over de dienstverlening:

- Kledingvoorschriften zoals in het programma van eisen opgenomen zijn;
-

Niet-contractuele schoonmaakwerkzaamheden waarvoor aanvullende afspraken nodig zijn.

Buiten de scope voorbeelden:

- Opruimen na verbouwingen of renovaties.
- Calamiteitenreiniging na lekkage of waterschade.
- Verwijderen van hardnekkige vervuiling die niet onder regulier onderhoud valt.
- Schoonmaak van ruimtes die niet in het contract zijn opgenomen.
- Extra verzoeken buiten de afgesproken frequentie.

1.3 Contactgegevens

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens contactpersoon gemeente Amstelveen	
Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Het aanspreekpunt namens de gemeente Amstelveen en Aalsmeer.

1.4 Contactgegevens opdrachtnemer

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Contactgegevens algemene dienstverlening	
Bereikbaarheid	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]

Contactgegevens contactpersoon opdrachtnemer operationeel niveau	
--	--

Functie	[Invullen]
Telefoonnummer	[Invullen]
E-mailadres	[Invullen]
Rol	Operationeel aanspreekpunt vanuit de leverancier maar tevens ook escalaties.

1.5 Overlegstructuur

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de overlegstructuur tussen de partijen. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door de opdrachtnemer, binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan de gemeente. Partijen stellen samen direct na gunning een communicatie en escalatieschema op.

Niveau	Betrokkenen van opdrachtnemer	Betrokkenen van de gemeente Amstelveen/Aalsmeer	Frequentie
Operationeel	[Invullen]	[Invullen]	12 x per jaar
Tactisch	[Invullen]	[invullen]	4x per jaar
Strategisch	[Invullen]	[invullen]	1 x per jaar

Op **strategisch** (1 x per jaar) en **tactisch** (2 x per kwartaal) niveau vindt op initiatief van de opdrachtnemer een gesprek met de opdrachtgever plaats. Doel van dit gesprek is het evalueren van de prestaties over de afgelopen periode en doelstellingen voor de volgende periode. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf (5) werkdagen opgesteld door opdrachtnemer en verzonden aan de gemeente, tenzij anders overeengekomen.

Bespreekpunten zijn tenminste:

1. Evaluatie van de Raamovereenkomst;
2. Klachten en verbeterpunten;
3. Resultaten KPI's;
4. Social Return;
5. Indexering en prijsontwikkeling;
6. Jaarrapportage (inclusief financiële uitgave);
7. Wijzigingen in de dienstverlening;
8. Ontwikkelingen binnen de markt en organisatie van Opdrachtnemer;
9. Ontwikkelingen gemeente Amstelveen, bespreken van plannen van de gemeente met eventuele consequenties voor de dienstverlening,
10. Innovatievoorstellen.

De gemeente verwacht van opdrachtnemer een proactieve houding bij het maken van afspraken voor het overleg. Opdrachtnemer zal zorgdragen voor de verslaglegging van deze overleggen, tenzij anders overeengekomen. Een verslag van het gesprek wordt binnen vijf werkdagen door opdrachtnemer en verzonden aan de gemeente.

1.6 Escalatieladder

Onderstaande gegevens worden tijdens het implementatiegesprek aangevuld.

In het geval er tussen opdrachtnemer en de gemeente een geschil ontstaat zal in eerste instantie in goed onderling overleg naar een oplossing gezocht worden. Wanneer de ernst van de situatie echter de directe betrokkenheid van een hoger niveau noodzakelijk maakt, zal een escalatieprocedure worden opgestart.

Niveau	Functionaris gemeente Amstelveen	Functionaris opdrachtnemer
1	Invullen	Invullen
2	Invullen	Invullen
3	Invullen	Invullen
4	Invullen	Invullen

1.7 Processen en afspraken

Werkprocessen

- Aanvullen in afstemming met de Opdrachtnemer.

Afspraken

- Escalatie op de locatie begraafplaats Zorgvlied op de zaterdagen verloopt via de dienstdoende collega. Opdrachtgever zorgt voor een tijdige aanlevering van een overzicht hiervoor.
- Medewerkers van AM Match moeten altijd een collega/ medewerker ter begeleiding of ondersteuning hebben.
- Aanvullen in afstemming met de Opdrachtnemer.

1.8 Bereikbaarheid & beschikbaarheid

De beschikbaarheidstijden van de **reguliere** dienstverlening zijn:

- Door de weeks, bereikbaarheid van 07:00 tot 19:00
- Op de zaterdagen bij begraafplaats Zorgvlied 08:30 tot 17:00

Opdrachtnemer beschikt over een rayonmanager welke:

- Op maandag t/m vrijdag tussen 07:00 uur en 19:00 uur direct telefonisch bereikbaar is, of belt binnen 4 werkuren terug.
- Een back-up heeft in geval van afwezigheid.
- Reageert binnen een werkdag op alle vragen van de gemeente per e-mail gesteld.

1.9 KPI's

De volgende KPI's worden gehanteerd

Kan bij KPI-1- "95% van de bezwaren wordt binnen 6 weken afgehandeld" worden aangevuld dat de lopende bezwaren waarbij we in afwachting zijn van stukken van een gemachtigde, aanvullende gronden of een hoor afspraak, deze niet meegerekend worden in dit percentage?

KPI 1

1: Kwaliteit en hygiëne	
Definitie	De te leveren kwaliteit en de mate van hygiëne binnen de openbare ruimtes en van de warme drankenvoorzieningen.
KPI-1	Dient minimaal een 8 op te worden gescoord op een 10 puntenschaal.
Hoe te meten	• Maandelijks kwaliteitsinspecties door een objectieve controleur. • Controle op basis van een vooraf vastgesteld inspectieformulier. • De eindscore wordt bepaald op basis van het gemiddelde van alle uitgevoerde inspecties binnen de meetperiode.
Maatregelen	1. Analyse van de geconstateerde tekortkomingen. 2. Opstellen van een verbeterplan binnen 10 werkdagen. 3. Extra controle binnen 30 dagen na constatering. 4. Aanvullende instructie of training van schoonmaakmedewerkers. 5. Verhoging van de controlefrequentie totdat de norm weer wordt behaald.
2: Tevredenheid en beleving	
Definitie	Tevredenheid en beleving van de schoonmaak en het onderhoud van de gebruikers van de openbare ruimtes en de warme drankenvoorzieningen.
KPI-2	Minimaal een score van een 7 op tevredenheid en beleving.
Hoe te meten	• Halfjaarlijkse enquête onder gebruikers van de locaties. • De score wordt bepaald op basis van het gemiddelde van alle respondenten.
Maatregelen	1. Analyse van de resultaten en verbeterpunten. 2. Bespreking van de uitkomsten in het contractoverleg. 3. Opstellen van een actieplan met concrete verbetermaatregelen. 4. Tussentijdse evaluatie na drie maanden. 5. Herhaling van de enquête indien noodzakelijk.
3: Naleving van de jaarplanning	
Definitie	De mate waarin de afgesproken werkzaamheden conform de jaarplanning en de overeengekomen hoog- en laagfrequenties zijn uitgevoerd.
KPI-3	95% van de jaarplanning is tijdig en volledig uitgevoerd.

Hoe te meten	• Registratie van uitgevoerde werkzaamheden in een werkbom- of FMIS-systeem. • Maandelijks controle van de planning ten opzichte van de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden.
Maatregelen	1. Inventarisatie van de oorzaak van de afwijking. 2. Herplanning van achterstallige werkzaamheden binnen 20 werkdagen. 3. Opstellen van een herstelplan. 4. Verhoging van de voortgangsrapportage. 5. Bespreking van de afwijkingen tijdens het contractoverleg.

4. Afhandeling en response

Definitie	De reactietijd en afhandeling van meldingen, klachten, storingen en werkorders die betrekking hebben op de schoonmaakdienstverlening.
KPI-4	90% van de klachten, meldingen en werkorders wordt binnen de overeengekomen termijn afgehandeld. Uitzondering: Meldingen, klachten of werkorders waarbij de opdrachtnemer aantoonbaar in afwachting is van: • aanvullende informatie van de opdrachtgever; • toegang tot een ruimte; • besluitvorming door de opdrachtgever; • levering door derden; • een ingeplande afspraak met de melder; worden gedurende deze wachtperiode niet meegerekend in de KPI-berekening.
Hoe te meten	• Registratie van meldingen in het meldingssysteem. • Meting van de doorlooptijd vanaf registratie tot afhandeling. • Maandelijks rapportage van behaalde percentages.
Maatregelen	1. Analyse van de oorzaak van de overschrijding. 2. Prioritering van openstaande meldingen. 3. Aanpassing van de personele bezetting of werkverdeling. 4. Vastleggen van verbeterafspraken en streeftermijnen. 5. Extra monitoring gedurende de daaropvolgende rapportageperiode.

Akkoordverklaring

Hierbij verklaren de gemeente en de opdrachtnemer kennis te hebben genomen van het voorgaande in dit Service Level Agreement en, door middel van de ondertekening hieronder, akkoord te gaan met het hierin gestelde.

Aldus overeengekomen en vastgelegd op **aantal (X) pagina's** tekst en in tweevoud ondertekend.

Gemeente Amstelveen	Namens opdrachtnemer
Handtekening	Handtekening

Naam	Naam
Functie	Functie
Datum	Datum