



**Bureau van de secretaris-
generaal van de Raad van
Bestuur van de Europese
Scholen**

Wetenschapsstraat 23
1040 Brussel

OPENBARE PROCEDURE NR. BSGEE-2023-001

**SCHOONMAAKDIENSTEN VOOR DE GEBOUWEN, RAMEN EN BUITENTERREINEN VAN DE EUROPESE SCHOLEN
VAN BELGIË (BRUSSEL EN MOL) EN HET BUREAU VAN DE SECRETARIS-GENERAAL VAN DE RAAD VAN
BESTUUR VAN DE EUROPESE SCHOLEN IN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST (PERCEEL 1) EN DE
EUROPESE SCHOOL VAN NEDERLAND (PERCEEL 2).**

BIJLAGE 3: DIENSTVERLENINGS- EN KWALITEITSNIVEAUS

Contents

1.	INLEIDING	4
2.	VERWACHT DIENSTVERLENINGSNIVEAU	4
2.1.	Personele middelen.....	4
2.2.	Technische middelen	6
2.3.	Beheer van de diensten	7
2.4.	Het beheer van de kwaliteit.....	8
2.5.	Sortering en verwijdering van afval	9
2.6.	Inschrijving.....	9
3.	METHODOLOGIE VAN DE UITGEVOERDE CONTROLES INZAKE HYGIËNE EN PROPERHEID (KWALITEIT)	10
3.1.	Zelfcontroles uitgevoerd door de Contractant	10
3.2.	Controles uitgevoerd door de aanbestedende diensten.....	10

1. INLEIDING

Doel van dit document is het vastleggen van het verwachte dienstverlenings- en kwaliteitsniveau van de schoonmaakdiensten voor de Europese Scholen van België (ES), de Europese School van Bergen in Nederland en het Bureau van de Raad van Bestuur van de Europese Scholen (BSGES). Het legt tevens de boetes vast in het geval van niet-naleving, alsook de controles die worden uitgevoerd om zeker te stellen dat de resultaten beantwoorden aan de gevraagde niveaus.

De frequentie van de controles moet worden aangepast op basis van de resultaten die zijn verkregen tijdens de verschillende uitgevoerde controles.

2. VERWACHT DIENSTVERLENINGSNIVEAU

De aanbestedende diensten verwachten dat de Contractant de minimale dienstverleningsniveaus (SLA) naleeft. Indien de verkregen resultaten niet voldoen aan de overeengekomen criteria, moet de Contractant alles in het werk stellen om ervoor te zorgen dat deze niveaus zo snel mogelijk worden behaald. Indien er helemaal niet of niet tijdig wordt gereageerd, kunnen forfaitaire boetes worden opgelegd.

De dienstverleningsniveau en de forfaitaire boetes die verband houden met de niet-naleving zijn hierna vastgelegd en vormen een onlosmakend deel van het Bestek

2.1. Personele middelen

SLA	Materiaal	KPI (Key Performance Indicator)	Forfaitaire boetes in het geval van niet-naleving
Kader: Verantwoordelijke beheerder van het contract en teamleider(s) Aanstelling van kaderpersoneel	Profiel van het kaderpersoneel en aanstelling van een vervanger bij afwezigheid. Te bereiken via e-mail of mobiel	<u>Exploitatie</u> Aanstelling 7 kalenderdagen vóór de begindatum van het contract Aanstelling van de vervanger 48 vóór elke geplande afwezigheid en uiterlijk vóór 9:00 op de eerste dag van een onverwachte afwezigheid	Forfaitaire boete van 50 €/werkdag in het geval van vertraging of afwezigheid

SLA	Materiaal	KPI (Key Performance Indicator)	Forfaitaire boetes in het geval van niet-naleving
De werknemers moeten voldoen aan de wetgeving	Indiening lijst met noodzakelijke attesten	<u>Identificatie</u> 7 kalenderdagen vóór de begindatum van het contract Jaarlijkse bijwerking	Forfaitaire boete van 50 €/werkdag vertraging of/vaststelling van niet-conformiteit
Identificatie Het personeel moet altijd geïdentificeerd kunnen worden (dragen van badge op zichtbare plek + werkkleding met logo)	Badge – logo	<u>Identificatie</u> Dragen van badge op zichtbare plek Maximaal 3 maandelijkse kennisgevingen aanvaard.	Indien > 3 maandelijkse kennisgevingen, forfaitaire boete van 100 € per bijkomende vaststelling
Baan korte duur - vervangende studenten (minstens 18 jaar) Personeel dat voldoet aan de wetgeving	Vervangingspercentage < 10 % in de normale periode tot 30 % in de periode buiten de schoolperiode	<u>Exploitatie</u> Lijst van vervangers meegedeeld vóór elke dienstverlening	Forfaitaire boete van 50 €/medewerker/werkdag indien de lijst niet is ingediend of bijgewerkt
Onderaanbesteding Kennisgeving en goedkeuring door de Europese Scholen en het BSGES van interventies vóór uitvoering van de activiteit	Indiening personeelslijst en voorwaarden van de interventies	<u>Exploitatie</u> Indiening van de documenten één week vóór aanvang van de interventies en validering door de Europese Scholen	Forfaitaire boete van 100 €/werkdag vertraging of/niet-toegelaten interventie
Kwalificatie en opleiding Alle personeelsleden hebben een initiële opleiding gekregen van minstens 4 uur in de 2 maanden nadat zij tewerkgesteld werden op de vestiging Alle personeelsleden krijgen een bijscholing van minstens 4 uur/jaar Studenten krijgen een initiële opleiding (stage) van minstens 4 uur alvorens zij worden ingeschakeld voor de vestiging	Externe opleider Externe opleider of opleider van de onderneming van de Contractant	<u>Exploitatie</u> Certificaat op naam binnen de 3 kalendermaanden die volgen op de tewerkstelling ter plaatse Certificaat op naam binnen de 30 kalenderdagen die volgen op de verjaardatum van de inwerkingtreding van het contract	Forfaitaire boete van 50 €/niet-opgeleide medewerker of/per week vertraging
BVGP	De veiligheids/gezondheidscoördinator van de Contractant moet voor elke taak een risicoanalyse uitvoeren en de PBU bepalen	<u>Exploitatie</u> Terbeschikkingstelling van het definitieve BVGP ter plaatse maximaal 30 kalenderdagen na de begindatum van het contract.	Gebrek aan of geen kennis van het BVGP: Forfaitaire boete van 100 €/werkdag vertraging of /per vaststelling

SLA	Materiaal	KPI (Key Performance Indicator)	Forfaitaire boetes in het geval van niet-naleving
Schoenen	Indien nodig, moet het personeel veiligheids- en/of antislipschoenen dragen.	Alle personeelsleden moeten geschikte schoenen dragen	Schoenen: Indien > 3 mondelinge kennisgevingen, forfaitaire boete van 100 € per bijkomende vaststelling
Persoonlijkebeschermingsuitrusting (PBU)	Voor risicovolle taken moet het personeel zijn uitgerust met persoonlijkebeschermingsuitrusting	Dragen van geschikte PBU Schoenen: Maximaal 3 maandelijkse kennisgevingen aanvaard PBU: verplicht dragen	PBU: Forfaitaire boete van 100 €/vaststelling

2.2. Technische middelen

SLA	Materiaal	KPI (Key Performance Indicator)	Forfaitaire boetes in het geval van niet-naleving
Lijst van materiaal en benodigdheden Goedkeuring van de benodigdheden en het materiaal gebruikt op de vestiging	Lijst van materiaal en technische gegevensbladen en gebruiksvorschriften	<u>Exploitatie</u> Indiening van de documenten binnen 20 kalenderdagen na de begindatum van het contract	Forfaitaire boete van 50 €/werkdag vertraging of/vaststelling van afwezigheid
Lijst van de producten Goedkeuring van de producten gebruikt op de website	Lijst van de producten en technische gegevensbladen (TG) en veiligheidsgegevensbladen (VG) die niet in de inschrijving staan	<u>Exploitatie</u> Indiening van de documenten binnen 20 kalenderdagen na de begindatum van het contract	Forfaitaire boete van 50 €/werkdag vertraging of/vaststelling van afwezigheid
Lijst van de machines Goedkeuring van de machines gebruikt op de vestiging	Gebruikshandleiding en controlecertificaat en lijst van de machines en conformiteitsattesten	<u>Exploitatie</u> Indiening van de documenten binnen 15 dagen na de begindatum van de uitvoering van de opdracht of na elke aanvraag	Forfaitaire boete van 50 €/werkdag vertraging
Doseersystemen voor producten Goedkeuring van het doseersysteem gebruikt op de vestiging	Installatie van een doseersysteem voor de 3 voornaamste wasproducten: harde vloeren, sanitaire voorzieningen en huishoudelijk Eén systeem per vestiging	<u>Exploitatie</u> Operationeel systeem binnen 15 kalenderdagen na de begindatum van de uitvoering van de opdracht of na elke aanvraag	Forfaitaire boete van 50 €/werkdag vertraging

2.3. Beheer van de diensten

SLA	Materiaal	KPI (Key Performance Indicator)	Forfaitaire boetes in het geval van niet-naleving
Planning van de jaarlijkse lopende diensten Goedkeuring van de jaarlijkse planning van de dagelijkse diensten opgesteld per vestiging en per gebouw	Jaarlijkse planning van de dagelijkse diensten	<u>Exploitatie</u> Indiening van de documenten binnen 20 kalenderdagen na de begindatum van de uitvoering van de opdracht	Forfaitaire boete van 50 €/werkdag vertraging
Antwoord op dringende vragen Interventie en oplossing naar aanleiding van een dringende vraag binnen de termijn voorgesteld in de inschrijving	Verantwoordelijke beheerder van het contract/teamleider(s)/indien van toepassing: personeel dat instaat voor de doorlopende dienstverlening	<u>Operationele reactie</u> vanaf het begin van het contract	Forfaitaire boete van 25 €/werkdag vertraging
Antwoord op NIET-dringende vragen De Contractant stelt het nodige personeel ter beschikking om binnen 3 werkdagen te kunnen antwoorden op niet-dringende vragen	Mobiel en e-mail	<u>Operationele reactie</u> vanaf het begin van het contract	Forfaitaire boete van 50 €/werkdag vertraging
Communicatiemiddelen Mogelijkheid om een mobiel wachtnummer te bereiken tijdens de werkuren	Mobiel en e-mail voor contact	<u>Exploitatie</u> Buiten dringende oproep, antwoord op elke oproep binnen de dag	50 €/vaststelling indien niet wordt geantwoord binnen de dag
Uitvoering van diensten “die weinig voorkomen” (post 3.1.2.)	Bestelling van diensten “die weinig voorkomen” verzonden door de aanbestedende diensten aan de Contractant	<u>Exploitatie</u> : Uitvoering van elke beoogde prestatie binnen de geplande periode	Forfaitaire boete van 0,01 % van het jaarlijkse bedrag van het contract/werkdag vertraging met een maximum van 1 % van het jaarbedrag van het contract

2.4. Het beheer van de kwaliteit

SLA	Materiaal	KPI (Key Performance Indicator)	Forfaitaire boetes in het geval van niet-naleving
Controle door de Contractant De Contractant moet zelfcontroles uitvoeren	Controlemethode vastgelegd door de Contractant (resultaatverplichting) Minimaal 1 controle/maand per gebouw	<u>Verkrijging van een globaal resultaat</u> van minstens 85 %	Forfaitaire boete van 100 €/ontbrekende controle of /vaststelling dat de drempel niet is behaald
Controle door de Europese Scholen en het BSGES Schoonmaak in zijn geheel Zie punt 3 hieronder	Controlemethode vastgelegd door de Europese Scholen of door elke externe instantie die de opdracht gekregen heeft Aantal naar goeddunken van de Europese Scholen zonder beperking	<u>Verkrijging van een resultaat</u> dat minstens gelijkwaardig is aan een algemene "zeer goede" beoordeling van de schoonmaak.	Forfaitaire boete in het geval van een minder dan "zeer goede" beoordeling: - 250 € in het geval van een "goede" beoordeling - 500 € in het geval van een "aanvaardbare" beoordeling - 1 000 € in het geval van een "slechte" beoordeling
Controle door de Europese Scholen en het BSGES Schoonmaak per categorie van lokalen Zie punt 3 hieronder	Controlemethode vastgelegd door de Europese Scholen of door elke externe instantie die de opdracht gekregen heeft Aantal naar goeddunken van de Europese Scholen zonder beperking	<u>Verkrijging van een resultaat</u> dat minstens gelijkwaardig is, per type lokaal, aan de beoordelingen die zijn opgenomen in het punt "Te behalen kwaliteitsniveau voor elke categorie van lokalen"	Forfaitaire boete in het geval van een beoordeling die lager is dan die vermeld per type lokaal: - Categorie 1: 1 000 € - Categorie 2: 800 € - Categorie 3 en 4: 500 €
Verhelping van kwaliteitsgebreken	Verslag van kwaliteitscontrole of elke andere vorm van kennisgeving	<u>Oplossing</u> binnen 3 werkdagen	Forfaitaire boete van 25 €/werkdag vertraging
Verbintenis van minimale middelen Binnen de zone die een ontoereikende kwaliteitsbeoordeling heeft gekregen, moet de Contractant het gebrek verhelpen	Terbeschikkingstelling in deze zone van de nodige personele en materiële middelen	<u>Exploitatie</u> Herstel van de staat van de zone - eventuele nieuwe gezamenlijke controle	Forfaitaire boete van 50 €/werkdag vertraging in het geval van niet-uitvoering

2.5. Sortering en verwijdering van afval

SLA	Materiaal	KPI (Key Performance Indicator)	Forfaitaire boetes in het geval van niet-naleving
Controle van de goede uitvoering van de sorteerinstructies en tussentijdse opslag van het afval per categorie	Visuele beoordeling van de sortering en opslag van het afval	<u>Exploitatie</u> Sortering en tussentijdse opslag van afval overeenkomstig de afvalcategorieën	500 €/vastgestelde inbreuk
Dringende interventie Dringende of specifieke aanvraag	Op basis van een schriftelijke aanvraag	<u>Exploitatie</u> Terbeschikkingstelling van het materiaal - producten - personele middelen binnen 24 uur	100 €/uur vertraging
Reiniging van de vuilbakken en papiermanden indien nodig. Reiniging van de zones voor tussentijdse opslag van afval (met inbegrip van containers) Verzameling van afval, vegen en schoonmaak	Visuele controle	<u>Exploitatie</u> Aanvraag voor herstel binnen 2 uur na de kennisgeving	100 €/uur vertraging

2.6. Inschrijving

SLA	Materiaal	KPI (Key Performance Indicator)	Forfaitaire boetes in het geval van niet-naleving
Inschrijving van de Contractant Naleving van de verbintenissen die zijn aangegaan door de Contractant op het ogenblik van de opstelling van de inschrijving		Naleving van de verbintenissen die zijn aangegaan in de ingediende inschrijving	1 000 €/vaststelling van niet-naleving.

3. METHODOLOGIE VAN DE UITGEVOERDE CONTROLES INZAKE HYGIËNE EN PROPERHEID (KWALITEIT)

3.1. Zelfcontroles uitgevoerd door de Contractant

Het zelfcontrolesysteem dat is voorgesteld en opgezet door de Contractant moet representatieve controles omvatten van alle schoongemaakte vestigingen, minstens maandelijks uitgevoerd.

De frequentie kan naar boven of beneden worden aangepast op basis van de resultaten die zijn verkregen en met akkoord van de aanbestedende diensten.

Het zelfcontrolesysteem moet voldoen aan de eisen die zijn vastgelegd in punten 4 en 5 van Europese norm EN 13549–laatste versie of gelijkwaardig. Het controlesysteem maakt gebruik van de monsternemingsmethode die wordt aanbevolen in ISO 2859–laatste versie of gelijkwaardig.

3.2. Controles uitgevoerd door de aanbestedende diensten

Manier waarop de controle wordt georganiseerd:

De methode behelst de maandelijkse visuele controle en controle via aanraking van de properheid van een monsterneming van lokalen of ruimten door de aanbestedende dienst, op een willekeurige manier en op tegenspraak.

De aanbestedende diensten staan in voor de planning en organisatie van de controles.

Elke aanbestedende dienst moet een eigen controlesysteem opzetten dat kan bestaan uit:

- Een systeem dat identiek is aan dat van de Contractant,
- Een checklistsysteem dat een algemene beoordeling van de properheid van het gebouw/de instelling mogelijk maakt,
- Een ander systeem dat de aanbestedende dienst geschikt acht.

Elke aanbestedende dienst moet tevens de manier vastleggen waarop het verkregen eindresultaat wordt “berekend”.

De verantwoordelijke beheerder van het contract of zijn vertegenwoordiger mag (niet verplicht) maximaal 24 uur vóór de controle op de hoogte worden gebracht. Hij mag aanwezig zijn. De controle van de lokalen kan plaatsvinden aan het einde van de dienstverlening of tijdens de schoonmaakdiensten.

Op basis van de verkregen algemene resultaten kunnen de controles worden verscherpt of verminderd.

Indien de Contractant het niet eens is met een beoordeling, kan hij worden vrijgesteld van zijn verantwoordelijkheid zodra hij door alle middelen die hij geschikt acht kan aantonen dat het vastgestelde gebrek niet kan worden verholpen met klassieke schoonmaak- en onderhoudsmethoden.

➤ Dagelijkse/wekelijkse controle van de diensten

Indien tekorten worden vastgesteld of de schoonmaakkwaliteit niet toereikend blijkt, geldt de volgende cascadeprocedure:

1. mondelinge waarschuwing aan de teamleider op basis van uitgevoerde vaststellingen (foto's, beschrijvingen, getuigenissen, ...),
2. schriftelijke waarschuwing (e-mail) aan de manager van het contract,

3. aangetekende verzending van een proces-verbaal van gebrek aan baten waaruit de mondelinge en schriftelijke mededeling van de tekorten en het niet, gedeeltelijk of ontoereikend verhelpen hiervan binnen de overeengekomen of vastgestelde termijn blijkt.

Indien de Contractant evenwel na een mondelinge of schriftelijke waarschuwing **schriftelijk** vaststellingen gebruikt of een aanvaardbare reden opgeeft voor het niet, gedeeltelijk of ontoereikend verhelpen van het gebrek, **kan** de aanbestedende dienst **zonder dat dit een precedent creëert** beslissen om niet over te gaan tot de vaststelling van de feiten in een proces-verbaal van gebrek aan baten.

De al dan niet aanvaardbare aard van de vaststellingen en redenen wordt overgelaten aan de beoordeling van elke aanbestedende dienst.

De verzending van dit proces-verbaal heeft de volgende gevolgen:

- de boetes voorzien in punt “2. Verwacht dienstverleningsniveau” zijn verschuldigd zonder voorafgaande ingebrekestelling,
- De mogelijkheid om een einde te maken aan het contract op basis van artikel II.18 van de raamovereenkomst (meer bepaald II.18.1, onder c)).

➤ Maandelijks **controle** van de diensten

Indien de resultaten van een controle van een categorie van lokalen de beoordelingsdrempel niet behalen, wordt de Contractant hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld (via post of e-mail).

Hij zal gevraagd worden om informatie te verstrekken over de acties die hij van plan is op te zetten (op korte of middellange termijn) om terug te komen tot een dienstverleningskwaliteit die voldoet aan de eisen van het bestek. De forfaitaire boetes die voortvloeien uit de niet-naleving van de opgelegde kwaliteitseisen worden toegepast zonder dat een ingebrekestelling nodig is.

De Contractant is verplicht om de aanbestedende dienst schriftelijk (via post of e-mail) binnen 5 werkdagen op de hoogte te stellen van de getroffen correctiemaatregelen om terug te komen tot een kwaliteit die voldoet aan de eisen van het bestek en moet de beoogde maatregelen medelen, met inbegrip van een eventuele tijdelijke of definitieve versterking van het schoonmaakteam op zijn kosten, evenals de eventuele wijziging van de werkmethodologie (op aanwijzing van de beheerdienst).

Te behalen kwaliteitsniveaus:

Er zijn vier te behalen kwaliteitsniveaus die van toepassing zijn. Deze niveaus zijn vastgelegd op basis van de gevraagde kwaliteit voor elke categorie van lokalen.

De lokalen en ruimten bestaan zelf uit verschillende elementen (bijvoorbeeld: in een klas: vloer, tafels, stoelen, enz.). Het properheidsniveau van een element wordt bepaald aan de hand van een of meerdere evaluatiecriteria. Elk criterium wordt aangevuld door een beoordelingsdrempel.

De evaluatie van het vereiste properheidsniveau door de aanbestedende dienst moet plaatsvinden door middel van de hieronder vermelde elementen die de te behalen kwaliteitsniveaus vastleggen.

Voor elke type lokaal wordt de te behalen kwaliteitscategorie vastgelegd en moeten de minimale properheidscriteria worden opgesomd.

Definities van de criteria voor vaststelling en evaluatie voor de schoonmaak- en onderhoudsdiensten:

Elk element wordt vooraf verdeeld in drie vaststellingscriteria:

- **Niet-vastklevend vuil:** dit criterium verwijst naar zichtbaar ongewenst vuil, met name afval en dunne stoflagen, kleine vuiltjes, stofvlokken, enz.

- **Vastklevend vuil:** dit criterium verwijst naar zichtbaar ongewenst vuil, met name zichtbare vlekken, vingerafdrukken, vetlagen, klevend vuil, vuilaanslag en vlekken.
- **Schoonmaakgebreken:** dit criterium verwijst naar ontoereikendheden die zichtbaar zijn in de resultaten van de schoonmaakactiviteiten die verband houden met de slechte toepassing van de schoonmaakmethoden of de toepassing van een methode die niet geschikt is om het oppervlak te schoon te maken. Als schoonmaakgebreken worden onder meer beschouwd: de aanwezigheid van wassporen, glansonvolkomenheden, krassen, ongewenste geuren, klevende oppervlakken, enz. Ook het niet dagelijks bijvullen van de sanitaire benodigdheden en het niet vervangen van vuilzakken (indien nodig) maken deel uit van dit criterium. Het niet verwijderen van afval dat duidelijk moet worden verwijderd, op speelplaatsen, in gangen, op trappen of in andere lokalen wordt beschouwd als een schoonmaakgebrek.

Niet-exhaustieve lijst van de definities:

Stof: onder stof verstaat men alle deeltjes met een korrelgrootteverdeling die het mogelijk maakt om ze met de hand te verzamelen en die gemakkelijk kunnen worden verwijderd door te borstelen, stofzuigen of te vegen. Zij kunnen visueel worden gekwantificeerd en/of door gebruik te maken vanaf gespecialiseerde apparatuur zoals schaal van baccarat of specifiek meetinstrument (bassoumètre).

Afval: Onder afval worden alle vaste en papperige voorwerpen verstaan die niet aan het oppervlak kleven. Zij kunnen visueel en door telling worden gekwantificeerd.

Vlekken : Onder vlakken wordt klevend vuil van eender welke aard (vast, papperig, dun, vet, plakkend) verstaan. Zij kunnen visueel of door telling worden gekwantificeerd.

Droge sporen: Onder droge sporen worden alle vloeistofsporen verstaan ongeacht of zij al lopend of stagnerend zijn gedroogd. Zij kunnen visueel worden gekwantificeerd.

Vingerafdrukken: Onder vingerafdrukken worden alle vetsporen die handen hebben achtergelaten (spoor van een of meer vingers of de palm van een hand) verstaan. Zij kunnen visueel of door telling worden gekwantificeerd.

Achtergebleven sporen van het wassen: Onder achtergebleven sporen van het wassen worden alle sporen verstaan die het resultaat zijn van het wassen of vochtig afvegen en na het drogen worden vastgesteld. Zij kunnen visueel worden gekwantificeerd.

Kalkaanslag: Onder kalkaanslag worden alle vlekken of sporen of sluier van kalk achtergelaten door de verdamping van kalkhoudend water verstaan. Zij kunnen visueel worden gekwantificeerd door eventueel gebruik te maken van een spiegel voor ontoegankelijke plaatsen.

Glans: Onder glans wordt het fenomeen verstaan dat de weerspiegeling vormt van een lichtbron op een vlak oppervlak. De glans moet duidelijk zichtbaar zijn op vloeren die een voorafgaande bescherming hebben gekregen en waarvan de verwijdering van vlekken het gebruik van spray/glansmethoden vereist. In het geval van een geschil kan een beroep worden gedaan op een glansmeter.

Diversen: Onder diversen worden elementen verstaan die men toevallig kan tegenkomen zoals bijvoorbeeld spinnenwebben, plakkend vuil, afdrukken van schoenen en/of doorgang, krassen of andere specifieke vlekken.

Controle-elementen:

Het geheel van de elementen, met inbegrip van alle aspecten, waaruit de lokalen bestaan, moet voldoen aan het te behalen kwaliteitsniveau.

Niet-exhaustieve lijst van de elementen die het voorwerp mogen vormen van een beoordelingscriterium in het kader van een controle van alle zones samen:

- Manden/vuilbakken
- Verlichtingsarmaturen/bureaulampen
- Banken/Bankjes/Fauteuils/Sofa's
- Zwart/wit/digitaal bord

- Goot voor de krijtjes
- Sportmateriaal
- Bedieningspanelen
- Lage tafels
- Bureaus/Werkposten/Tafels (bureaus)
- Computers/Randapparatuur
- Telefoons
- Kapstokken
- Hoge kasten
- Lage kasten
- Wandkasten
- Keukenmeubilair
- Zichtbare leidingen/buizen
- Relingen/leuning
- Stopcontacten/Schakelaars
- Plinten/Goten
- Verwarmingselementen/Convectie-elementen
- Randen/Kanten
- Spiegels
- Stoelen/Bureaustoelen/Krukken
- Toiletpotten/brillen
- Urinoirs
- Vensterbanken
- Vloeren/trap
- Muren/Wanden (wasbare oppervlakken)
- Wasbakken/Tabletten
- Ventilatie-openingen
- Deuren met glas/Wanden met glas
- Ruiten
- Trappenhuizen
- Deuren/Lijsten
- Spoelingsmechanismen
- Douches
- Sanitaire dispensers

Tijdens de controle gelden de volgende (niet-exhaustieve) criteria:

Manden/vuilbakken	
Evaluatiecriteria: afval/vlekken Kwantificatie: telling/visuele inspectie Beoordelingsdrempel: lege plastic zak (zero afval) en binnenkant en buitenkant mand/vuilbak schoongemaakt	De plastic zak moet niet verplicht dagelijks worden vervangen voor zover deze niet stuk is en/of voor zover de binnenkant er naar behoren uitziet en een aanvaardbaar properheidsniveau heeft. Indien aanwezig, mag de binnenkant van de deksel geen enkele vlek en/of spoor vertonen.
Verlichtingsarmaturen/Bureaulampen	

Evaluatiecriterium 1: hoeveelheid stof Kwantificatie: inspectie “via aanraking” Beoordelingsdrempel: geen stof op armatuur/lamp	Evaluatiecriterium 2: spinnenwebben Kwantificatie: visuele inspectie Beoordelingsdrempel: geen spinnenwebben aan de buitenkant van de armatuur/lamp
Asbakken	
Evaluatiecriteria: afval/vlekken Kwantificatie: telling/visuele inspectie Beoordelingsdrempel: geen as, geen nicotinesporen	De asbak moet worden leeggemaakt en mag geen enkele vlek en/of spoor vertonen.
Banken/Bankjes/Fauteuils/Sofa's	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele inspectie Beoordelingsdrempel: geen afval, geen vlek, geen stof op de horizontale delen, regelmatig afstoffen van de poten	De banken/bankjes/fauteuils/sofa's mogen geen stof en vlekken vertonen. De verticale delen moeten proper zijn maar zij hoeven niet zo vaak worden schoongemaakt Op de poten mag een beetje stof hangen Schoenafdrukken mogen niet worden beschouwd als tekortkomingen van de schoonmaak
Bedieningspanelen	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van vingersporen Beoordelingsdrempel: 0 vingerafdrukken	Vingerafdrukken moeten regelmatig worden schoongemaakt.
Lage tafels	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van stof, vlekken of andere resten Beoordelingsdrempel: 0 stoffen, 0 vlekken, 0 resten	Het tafelblad mag geen stof of vlekken vertonen Op de poten mag een beetje stof hangen Schoenafdrukken mogen niet worden beschouwd als tekortkomingen van de schoonmaak
Bureaus/Werkposten/Tafels (bureaus)	

Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van vingerafdrukken, gomresten of andere resten op het werkblad Beoordelingsdrempels: Geen vingerafdrukken en geen resten op het werkblad Staat van de poten en geïntegreerde goten: een dunne stoflaag wordt aanvaard Geen stof achter/op de computer en geen vlekken op de pc en randapparatuur De werkomgeving en de contactpunten mogen stof en vingerafdrukken vertonen Minder toegankelijke plaatsen moeten minder vaak worden schoongemaakt en volgens planning worden gecontroleerd	Het werkblad mag geen stof, vlekken en andere resten vertonen De poten en geïntegreerde goten moeten regelmatig worden afgestoft Schoenafdrukken mogen niet worden beschouwd als tekortkomingen van de schoonmaak
Groene borden/whiteboards/digitale borden	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van stof, vlekken of andere resten Beoordelingsdrempel: Groen bord: 0 met een beetje stof, 0 met lichte vlekken, weinig resten Whiteboard: 0 stof, 0 met lichte vlekken, Weinig resten Digitaal bord: : 0 stof, 0 vlekken, 0 resten	Dagelijkse vochtige reiniging van het oppervlak voor groene borden Dagelijkse reiniging van het oppervlak met geschikte producten voor whiteboards Digitaal bord: Reiniging met een microvezeldoek licht bevochtigd met een geschikt product Vingerafdrukken en vlekken moeten worden verwijderd
Goten voor de krijtjes	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van stof, vlekken of andere resten Beoordelingsdrempel: Goot voor groen bord: 0 met een beetje stof, 0 met lichte vlekken, weinig resten Goot voor whiteboard: 0 stof, 0 vlekken, 0 resten Goot voor digitaal bord: : 0 stof, 0 vlekken, 0 resten	Dagelijkse vochtige reiniging
Computers/Randapparatuur	

Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van stof, vlekken of andere resten en inspectie via aanraking Beoordelingsdrempel scherm: 0 stof en 0 vlekken/sporen Beoordelingsdrempel dagelijkse schoonmaak: 0 stof en 0 vlekken op de behuizingen van het scherm, van de pc, van het toetsenbord en van de randapparatuur Beoordelingsdrempel scherm: bovenop, geen klevend gevoel bij aanraking Beoordelingsdrempel periodieke schoonmaak: geen stof, geen oppervlakkig vuil en geen sporen/vlekken en resten	De toetsenborden en computerschermen (bovenkant in geval van gesloten laptops) moeten dagelijks worden afgestoft Na elke periodieke reiniging moet een discrete sticker worden aangebracht op een niet-zichtbare plaats met daarop de datum van de schoonmaak De toetsenborden moeten worden omgedraaid en schoongemaakt met een penseel. Zij worden vervolgens gereinigd met een microvezeldoek licht bevochtigd met een geschikt product De schermen worden gereinigd met een microvezeldoek licht bevochtigd met een geschikt product
Telefoons	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele inspectie/via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 stof, 0 vlekken/sporen op het apparaat en het scherm. Bovendien mag de hoorn iet kleverig voelen bij aanraking	De telefoons (apparaat + scherm + hoorn) moeten dagelijks worden afgestoft
Deuren/Lijsten	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van vingerafdrukken op handhoogte en stof op de randen Beoordelingsdrempel: 0 stof, 0 vingerafdrukken	De klinken en de onmiddellijke omgeving ervan, alsook de contactpunten, moeten dagelijks worden schoongemaakt
Trappenhuizen	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van vingerafdrukken op handhoogte en stof op de randen Beoordelingsdrempel: 0 stof, 0 vingerafdrukken	De leuning, de klinken en de onmiddellijke omgeving ervan, alsook de contactpunten, moeten dagelijks worden schoongemaakt
Spoelingsmechanismen (flush van urinoir)	

Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele inspectie Beoordelingsdrempel: 0 stof, aan de bovenrand, 0 vlekken en 0 sporen op het mechanisme	Alle oppervlakken in de buurt van de sanitaire apparaten moeten alle dagen worden gereinigd, hun staat moet onberispelijk zijn
Douches	
Evaluatiecriterium: hygiëne en properheid van de oppervlakken en toebehoren Kwantificatie: telling/algemeen uitzicht Beoordelingsdrempel: Vloeren: 0 zeepsporen, 0 kalksporen, 0 stof en 0 resten Toebehoren (bovenop): properheid van de toebehoren, 0 vingerafdrukken Voegen: 0 schimmelsporen of vuil Glazen wanden (bovenop): 0 strepen	De vloer moet proper zijn en mag geen zeep- en kalksporen of resten vertonen De sifons en afvoeren moeten normaal aflopen en mogen geen opeenhoping van zeep, haar of resten vertonen De voegen mogen geen schimmel of andere sporen vertonen De roestvrijstalen toebehoren moeten droog zijn en mogen geen kalksporen vertonen. De douche-uitlopen moeten regelmatig worden schoongemaakt Alle oppervlakken in de buurt van de sanitaire apparaten moeten alle dagen worden gereinigd, hun staat moet onberispelijk zijn
Sanitaire dispensers	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: telling/visuele inspectie Beoordelingsdrempel: 0 stof, 0 zeepsporen, 0 kalksporen, 0 vuil met inbegrip van de onderrand	De dispensers mogen nooit worden geledigd en moeten steeds klaar zijn voor gebruik De dispensers moeten proper zijn en de onmiddellijke omgeving ervan mag geen sporen van gedroogde druppels vertonen Alle oppervlakken in de buurt van de sanitaire dispensers moeten alle dagen worden gereinigd, hun staat moet onberispelijk zijn
Kapstokken	
Evaluatiecriterium: hoeveelheid stof Kwantificatie: inspectie via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 stof	Geen stofsporen, ook niet op de poot
Hoge kasten (> 1,80m)	
Evaluatiecriterium: visuele homogeniteit Kwantificatie: telling/inspectie via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 vingerafdrukken, 0 vlekken, 0 strepen en dunne laag homogeen stof	De deuren, klinken en zijdelen mogen geen stof, vingerafdrukken of vlekken vertonen Het bovendeel moet regelmatig worden gereinigd
Lage kasten (< 1,80 m)	

Evaluatiecriterium: visuele homogeniteit Kwantificatie: telling/inspectie via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 stof, 0 vingerafdrukken, 0 vlekken, 0 strepen en geen enkel ander lelijk element (etiket, stickers, ...)	Idem hoge kasten Het bovendeel mag geen stof en vlek/spoor vertonen
Wandkasten	
Evaluatiecriterium: visuele homogeniteit Kwantificatie: telling/inspectie via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 vingerafdrukken, 0 vlekken/sporen en 0 stof op de randen	Idem hoge kasten
Keukenmeubilair	
Evaluatiecriterium: visuele homogeniteit Kwantificatie: telling/inspectie via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 vingerafdrukken, 0 andere vlekken/sporen, 0 stof en geen enkel ander lelijk element (etiket, stickers, ...)	Idem hoge kasten De wasbakken moeten beantwoorden aan de criteria die van toepassing zijn op de wasbakken/tabletten Alle oppervlakken in de buurt van de sanitaire apparaten moeten alle dagen worden gereinigd, hun staat moet onberispelijk zijn
Sportmateriaal	
Evaluatiecriterium: visuele homogeniteit Kwantificatie: telling/inspectie via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 vingerafdrukken, 0 andere vlekken/sporen, 0 stof en geen enkel ander lelijk element (etiket, stickers, ...) Indien de schoonmaakfrequentie > 1x/week: wordt een dunne stoflaag aanvaard	Het materiaal mag geen stof en vlek/spoor vertonen.
Zichtbare leidingen/buizen	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van stof Beoordelingsdrempel: 0 geaccumuleerd stof Dagelijkse schoonmaak: 0 stof Indien de schoonmaakfrequentie > 1x/week: wordt een dunne stoflaag aanvaard	
Relingen/leuningen	

Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 zichtbare vlekken/sporen en geen geaccumuleerd stof op de poten/rand Dagelijkse schoonmaak: 0 stof Contact punt vrij van kleverig gevoel bij aanraking Schoonmaakfrequentie > 1x/week: een dunne stoflaag wordt aanvaard	
Stopcontacten/Schakelaars	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele inspectie Beoordelingsdrempel: geen geaccumuleerd stof op de bovenrand en in de holte van de stopcontacten, 0 vlekken/sporen op het plaatje van de schakelaars Dagelijkse schoonmaak: 0 stof Schoonmaakfrequentie > 1x/week: een dunne stoflaag wordt aanvaard	
Plinten	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: hoeveelheid stof Beoordelingsdrempel: geen geaccumuleerd stof Dagelijkse schoonmaak: 0 stof Indien de schoonmaakfrequentie > 1x/week: wordt een dunne stoflaag wordt aanvaard	
Verwarmingselementen/Convectie-elementen	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele inspectie/inspectie via aanraking/hoeveelheid stof Beoordelingsdrempel: 0 stof op de zichtbare delen, vanachter (muurkant) wordt een dunne laag stof aanvaard Dagelijkse schoonmaak: 0 stof Indien de schoonmaakfrequentie > 1x/week: wordt een dunne stoflaag wordt aanvaard	

Randen/Kanten	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele inspectie/inspectie via aanraking/hoeveelheid stof Beoordelingsdrempel: geen geaccumuleerd stof Dagelijkse schoonmaak: 0 stof Indien de schoonmaakfrequentie > 1x/week: wordt een dunne stoflaag wordt aanvaard	
Spiegels	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele inspectie Beoordelingsdrempel: 0 vlekken/sporen (sluiers of sporen)	Na de volledige schoonmaak van de spiegel, moet het oppervlak blinken en vrij zijn van schoonmaaksluiers en sporen van waterdruppels en schoonmaakmiddelen Elk spoor dat achterblijft door de schoonmaak wordt beschouwd als een methodefout
Stoelen/Bureaustoelen/Krukken	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele inspectie Beoordelingsdrempel: 0 stof, 0 resten op de horizontale delen Poten: dunne laag stof wordt aanvaard Armsteunen en handgrepen: vrij van stof en vlekken/sporen	De poten moeten regelmatig worden schoongemaakt Schoenafdrukken mogen niet worden beschouwd als tekortkomingen van de schoonmaak

Toiletpotten/brillen	
Evaluatiecriterium: hygiëne van de oppervlakken Kwantificatie: Vaststelling met blacklightcontrole, spiegel om de aanwezigheid van kalk te controleren Beoordelingsdrempel: 0 fecale resten, 0 vlekken/sporen aan de binnen- en buitenkant van de pot, 0 lopers aan de binnen- en buitenkant van de pot 0 kalksporen onderaan en aan de binnenrand van de pot Borstel: idem	Er moet bijzondere aandacht uitgaan naar de bevestigingspunten van de bril op de pot (scharnieren) Alle oppervlakken in de buurt van de sanitaire apparaten moeten alle dagen worden gereinigd, hun staat moet onberispelijk zijn
Urinoirs	
Evaluatiecriterium: hygiëne van de oppervlakken Kwantificatie: Vaststelling met blacklightcontrole, spiegel om de aanwezigheid van kalk te controleren Beoordelingsdrempel: 0 urinesporen, 0 vlekken/sporen aan de binnen- en buitenkant, 0 kalkaanslag, 0 vuil aan de binnenrand	De binnenkant van het urinoir moet proper zijn en vrij van opgehoopt vuil. De buitenkant mag geen lopers vertonen. De privacywanden moeten proper zijn en vrij zijn van vlekken/sporen en lopers Alle oppervlakken in de buurt van de sanitaire apparaten moeten alle dagen worden gereinigd, hun staat moet onberispelijk zijn
Vensterbanken	
Evaluatiecriterium: visuele properheid Kwantificatie: visuele via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 stof, 0 sporen/vlekken	
Vloeren/trappen	
KAMERBREED TAPIJT Evaluatiecriterium 1: afval Kwantificatie: telling Beoordelingsdrempel: 0 afval in het zicht, 4 stuks klein afval buiten het zicht toegelaten Evaluatiecriterium 2: vlekken Kwantificatie: telling Beoordelingsdrempel: 0 vlekken in het zicht, 1 vlek buiten het zicht toegelaten PVC/LINOLEOM Evaluatiecriterium 1: afval Kwantificatie: telling Beoordelingsdrempel: 0 afval	Na de schoonmaak moeten de oppervlakken vrij zijn van sluiers, lopers en restsporen van schoonmaakmiddelen

Criterium 2: hoeveelheid stof Kwantificatie: inspectie via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 overblijvend stof Criterium 3: vastklevend vuil Kwantificatie: telling Beoordelingsdrempel: 0 sporen van wielen van karren of andere soorten vlekken BESCHERMDE VLOEREN Criterium 1: staat van de beschermlaag Kwantificatie: visuele inspectie Beoordelingsdrempel: homogeniteit van de beschermlaag HARDE VLOEREN/TEGELS Evaluatiecriterium 1: afval Kwantificatie: telling Beoordelingsdrempel: 0 afval Criterium 2: hoeveelheid stof Kwantificatie: inspectie via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 overblijvend stof Criterium 3: vastklevend vuil Kwantificatie: telling Beoordelingsdrempel: 0 sporen van wielen van karren of andere soorten vlekken Criterium 4: staat van het betegelde oppervlak Kwantificatie: Visueel aspect Beoordelingsdrempel: geschrobdde vloer, geen ophoping van schoonmaakmiddel	Na de schoonmaak moeten de oppervlakken vrij zijn van sluiers, lopers en andere restsporen van schoonmaakmiddelen Na de schoonmaak moeten de oppervlakken vrij zijn van sluiers, lopers en restsporen van schoonmaakmiddelen
Muren/Wanden (Wasbare oppervlakken)	
Evaluatiecriterium 1: visuele properheid Kwantificatie: visuele inspectie en via aanraking Beoordelingsdrempel: 0 opgehoopt stof Evaluatiecriterium 2: visuele properheid Kwantificatie: vaststelling van vlekken/sporen en vingerafdrukken op handhoogte	Oppervlakken buiten bereik moeten het voorwerp vormen van een periodieke schoonmaak en vrij zijn van sporen en opgehoopt stof De zichtbare oppervlakken op manshoogte moeten regelmatig worden schoongemaakt Vingerafdrukken moeten regelmatig worden verwijderd Na schoonmaak van de oppervlakken, geen sluiers, geen

Beoordelingsdrempel: 0 vlekken/sporen van welke aard dan ook en 0 vingerafdrukken	lopers of andere sporen mogen niet zichtbaar zijn Lijmvlekken moeten worden verwijderd
Wasbakken/Tabletten	
Evaluatiecriterium: hygiëne van de oppervlakken Kwantificatie: visuele inspectie/telling Beoordelingsdrempel: 0 zeepsporen, 0 kalksporen, 0 opgehoopt stof en 0 sporen op het tablet, 0 vuiltjes en properheid van de kranen en toebehoren	De oppervlakken van de wasbakken en tabletten mogen geen vlekken/sporen vertonen. De verchroomde kranen en toebehoren moeten droog en proper zijn. De straalregelaars moeten regelmatig worden schoongemaakt. Zichtbare afvoerleidingen en sifons moeten regelmatig worden afgestoft en mogen niet verstopt zijn door een ophoping van resten van welke aard dan ook Alle oppervlakken in de buurt van de sanitaire apparaten moeten alle dagen worden gereinigd, hun staat moet onberispelijk zijn
Ventilatie-openingen	
Evaluatiecriterium: hygiëne van de lokalen Kwantificatie: vaststelling van de properheidsstaat Beoordelingsdrempel: 0 opgehoopt stof	
Deuren met glas/Wanden met glas	
Evaluatiecriterium 1: visuele properheid Kwantificatie: Vaststelling van vingerafdrukken Beoordelingsdrempel: 0 vingerafdrukken Evaluatiecriterium 2: visuele properheid Kwantificatie: Vaststelling van stof	Vingerafdrukken moeten regelmatig worden verwijderd. Na de volledige schoonmaak van het glazen oppervlak moet deze vrij zijn van schoonmaaksluiers en sporen van waterdruppels en schoonmaakmiddelen
Ruiten	
Evaluatiecriterium: Het controlesysteem heeft betrekking op de evaluatie van de properheid van de glazen oppervlakken na de schoonmaak en houdt rekening met de staat van de eventuele lijsten en tussenruimten. Kwantificatie: Glazen oppervlakken worden na de schoonmaak op 3 resultaten beoordeeld: - Propere ramen: zonder wassporen, lopers, spinnenwebben en vastklevend vuil. - Ramen met gebreken: schoongemaakt maar met een gebrek in de uitvoering zoals wassporen, lopers, sporen langs de randen, ... - Vuile ramen: die niet zijn schoongemaakt. Beoordelingsdrempel: Propere ramen	

Te behalen kwaliteitsniveau voor elke categorie van lokalen:

Het geheel van de lokalen dat kan worden geëvalueerd, is onderverdeeld in 4 categorieën. Op basis van de categorieën waartoe de lokalen behoren moet er meer of minder aandacht worden besteed aan de schoonmaak en het onderhoud ervan:

- Categorie 1 - Beoordelingsdrempel stemt overeen met een hoge kwaliteit (zeer goede beoordeling) en een verhoogde kwaliteit van de hygiëne
- Categorie 2 - Beoordelingsdrempel stemt overeen met een goede kwaliteit (goede beoordeling) en een goede kwaliteit van de hygiëne
- Categorie 3 - Beoordelingsdrempel stemt overeen met een gemiddelde kwaliteit en een gemiddelde kwaliteit van de hygiëne
- Categorie 4 - Beoordelingsdrempel stemt overeen met een gemiddelde kwaliteit met een grotere afwijking

De 4 categorieën van lokalen luiden als volgt (niet-exhaustieve lijst):

Categorie 1
Keuken
Douche
Ziekenboeg
Receptie en inkomhal
Refters
Sanitaire voorziening
Kitchenette
Voor lokalen van categorie 1 moet de kwaliteit van de schoonmaak <u>hoogstaand</u> zijn en moet er bijzondere aandacht uitgaan naar hygiëne. Er wordt zo goed als geen afwijking aanvaard.

Categorie 2
Kantoor
Tolkcabine
Gang
Bewakerscabine
Trappen
Sportruimten
Laboratoria
Klaszaal
Vergaderzaal
Kleedkamer
Lift en overloop lift
Bibliotheek met of zonder leeszaal
Ruiten
Voor lokalen van categorie 2 moet de kwaliteit van de schoonmaak <u>goed</u> zijn en moet de hygiëne van goede kwaliteit zijn. Er wordt een bepaalde afwijking toegestaan onder bepaalde omstandigheden.

Categorie 3
Archieflokaal
Overdekte speelplaats
Trap
Fotokopieerlokaal
IT-zaal
Schoonmaaklokaal
Opslagruimte en opslagplaats
Trappenhuis
Voor lokalen van categorie 3 moet de kwaliteit van de schoonmaak <u>gemiddeld</u> zijn en moet de hygiëne van gemiddelde kwaliteit zijn. Er wordt een bepaalde afwijking toegestaan.

Categorie 4
Parking
Speelplaats, terras, tuin, plein, weg, buitenterreinen (stoep)
Loskade
Voor lokalen van categorie 4 moet de kwaliteit van de schoonmaak <u>gemiddeld</u> zijn met een grotere toegestane afwijking en moet de hygiëne standaard zijn.

Voor elk type lokaal wordt een te behalen kwaliteitsniveau vastgelegd. Deze beoordelingsdrempel moet worden behaald en behouden.

Resultaten van de controles en beoordelingsdrempel:

Alle criteria die zijn verstrekt voor een type lokaal worden zo geëvalueerd en beoordeeld dat een algemene beoordeling van de kwaliteit van de diensten wordt verkregen.

Voor elke categorie van lokalen wordt een beoordelingsdrempel opgesteld. Indien deze drempel behaald wordt, worden de resultaten van de controles conform beschouwd en worden de lokalen proper beschouwd.

De controle-elementen moeten dus correct worden schoongemaakt om het te behalen beoordelingsniveau te bereiken.

Elk vaststellingscriterium waarvoor het totale niveau van toegelaten gebreken is overschreden, wordt beschouwd als niet-conform en heeft een effect op de algemene beoordeling van de schoonmaakkwaliteit van de categorie van het betrokken lokaal.

Corrigerende acties en maatregelen indien het beoordelingsniveau niet wordt behaald:

Indien de resultaten van een controle van een categorie van lokalen de beoordelingsdrempel niet behalen, wordt de Contractant hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld (via post of e-mail).

Hij zal gevraagd worden om informatie te verstrekken over de acties die hij van plan is op te zetten (op korte of middellange termijn) om terug te komen tot een dienstverleningskwaliteit die voldoet

aan de eisen van het bestek. De forfaitaire boetes die voortvloeien uit de niet-naleving van de opgelegde kwaliteitseisen worden toegepast zonder dat een ingebrekestelling nodig is.

De Contractant is verplicht om de aanbestedende dienst schriftelijk (via post of e-mail) binnen 5 werkdagen op de hoogte te stellen van de getroffen correctiemaatregelen om terug te komen tot een kwaliteit die voldoet aan de eisen van het bestek en moet de beoogde maatregelen meedelen, met inbegrip van een eventuele tijdelijke of definitieve versterking van het schoonmaakteam op zijn kosten, evenals de eventuele wijziging van de werkmethodologie (op aanwijzing van de beheerdienst).

Vergoedingen met betrekking tot forfaitaire lopende diensten:

In het geval van een tekort of gebrek (niet-conformiteit, gedeeltelijke conformiteit of geen dienstverlening binnen de termijnen) dat is vastgesteld door de aanbestedende dienst in het kader van de lopende forfaitaire diensten, en zonder rechtzetting binnen een termijn van 5 werkdagen na de schriftelijke mededeling aan de Contractant, kan de aanbestedende dienst een **vaste vergoeding eisen van 1 % van de totale maandelijkse kosten van de lopende forfaitaire diensten.**

Vergoedingen met betrekking tot andere diensten:

In het geval van een tekort of gebrek (niet-conformiteit, gedeeltelijke conformiteit of geen dienstverlening binnen de termijnen) dat is vastgesteld door de aanbestedende dienst in het kader van extra bestelde diensten, en zonder rechtzetting binnen een termijn van 5 werkdagen na de schriftelijke mededeling aan de Contractant, kan de aanbestedende dienst een **vaste vergoeding eisen van 25 % van de totale maandelijkse kosten van de betrokken extra schoonmaakdienst.**

Vergoedingen met betrekking tot sanitaire benodigdheden, uitrusting en schoonmaakproducten:

Het gaat om vergoedingen die zijn voorzien voor de niet-naleving met betrekking tot sanitaire benodigdheden, uitrusting en schoonmaakproducten.

Elk gebrek (geen voorraad, geen uitrusting, enz. - gedeeltelijk of geheel) dat is vastgesteld door de aanbestedende dienst in het kader van de contractuele verplichtingen die beschreven staan in de technische specificaties van onderhavig bestek kan het voorwerp vormen van een schriftelijke vaststelling die via e-mail wordt meegedeeld aan de Contractant die tussen 2 uur en 1 werkdag heeft om het gemelde gebrek te verhelpen.

Indien er geen reactie komt of indien er geen objectieve redenen worden opgegeven door de Contractant die aanvaardbaar worden geacht door de aanbestedende dienst (met name omwille van redenen die niet toe te schrijven zijn aan de Contractant) binnen 2 werkdagen na de overdracht van de schriftelijke vaststelling, **moet de Contractant een vaste vergoeding betalen van 5 % van de maandelijkse waarde van de sanitaire benodigdheden voor de betrokken aanbestedende dienst** (dit bedrag wordt afgetrokken van de factuur die betrekking heeft op de maand waarin de benodigdheden (moesten) zijn geleverd). **De vergoeding wordt uitgebreid tot 100 % van de waarde van de betrokken dienst indien de Contractant niet binnen 5 werkdagen reageert.**

Als gevolg daarvan en in voorkomend geval kan de aanbestedende dienst overgaan tot de aankoop van de benodigdheden of het materiaal bij een andere leverancier. De eventuele meerkost wordt tevens aangerekend aan de Contractant.

Contradictoire aard van de controle:

Het controlesysteem van de Contractant heeft betrekking op zijn eigen systeem dat geen directe invloed heeft op de resultaten van de controles die de aanbestedende dienst uitvoert.

In het geval van duidelijke objectieve verschillen in de beoordeling van de Contractant en van de aanbestedende dienst in één of meerdere gebouwen en voor zover het vastgestelde gebrek de toepassing van boetes of vaste vergoedingen met zich meebrengt, worden ad-hoccontroles op tegenspraak uitgevoerd.

Indien deze controle op tegenspraak niet tot een akkoord leidt, heeft het resultaat van de controle van de aanbestedende dienst de bovenhand.

In tegenovergesteld geval kan de Contractant aan de aanbestedende dienst vragen om een controle uit te voeren met deelname van een externe deskundige. Indien het resultaat van deze controle met de deelname van een externe deskundige, die door de aanbestedende dienst wordt gekozen, het vastgestelde gebrek bevestigt, wordt het bedrag van de externe expertise afgetrokken van de factuur die betrekking heeft om de maand waarin de expertise plaatsvond.