

Aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Stichting Altra Onderwijs en Jeugdhulp
&
Stichting Horizon Jeugdzorg en Speciaal Onderwijs

Bijlage A
Programma van Eisen



Naam : Bijlage A Programma van Eisen
Besteknummer : 0106-04-2017
Datum : dinsdag 18 april 2017

1.	Programma van Eisen	4
2.	Algemeen	4
2.1.	Plaats schoonmaakonderhoud in Opdrachtgever	4
2.2.	Resultaatgericht en inspanningsgericht	4
2.3.	Signaalfunctie	5
3.	Virtuele tour	6
3.1.	De locaties van Altra Perceel 1	6
3.2.	De locaties van Altra Perceel 2	7
3.3.	De locaties van Horizon Perceel 3	8
3.4.	De locaties van Horizon perceel 4	9
4.	Verdeling van percelen	11
5.	Schoonmaakwerkzaamheden uitgangspunten	13
5.1.	Werkbare dagen onderwijslocaties	13
5.2.	Werkbare dagen kantooromgeving	14
5.3.	Werktijden	14
5.4.	Opleverstaat	14
5.5.	Planning periodieke werkzaamheden onderwijslocaties	14
5.6.	Planning periodieke werkzaamheden kantoor locaties	15
5.5.	Taakkaarten	15
5.6.	Materialen, middelen en machines	15
5.7.	Opslagruimte	16
5.8.	Afvalscheiding	16
5.9.	Code verantwoordelijk marktgedrag	16
6.	Calculatie	17
6.1.	Ruimtestaat en plattegronden	17
6.2.	Kengetallen en productienormen	17
6.3.	Contractblad(en)	17
6.4.	Prijsniveau	17
6.5.	Uurtarieven	17
6.6.	Eisen tariefstelling	17
6.7.	Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel	18
6.8.	Machinekosten	18
6.9.	Facturering contract-/ en regie werkzaamheden	19
6.10.	Contractmutaties	19
6.11.	Nul-meting	19
7.	Regie werkzaamheden	20
7.1.	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	20
7.2.	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	20
8.	Bestelling en voorraadbeheer sanitaire artikelen	20
8.1.	Algemeen	20
8.1.1.	Altra	20
8.1.2.	Horizon	20
9.	Glasbewassing	21
9.1.	Algemeen	21
9.2.	Inventarisatie glas	21
9.3.	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	21

9.4.	Aandachtspunten RI&E	21
9.5.	Planning glasbewassing	21
9.6.	Uitvoering glasbewassing	22
9.7.	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	22
10.	Reiniging keukens HACCP	23
11.	Communicatie	24
11.1.	Altra	24
11.2.	Horizon	24
11.3.	Overleg tussen de Opdrachtgever en Inschrijver.	24
11.4.	Meldingen	25
11.5.	Nederlandse taal	25
11.6.	Bereikbaarheid bij calamiteiten	26
11.7.	Managementrapportage	26
11.8.	Logboek en gebouwinformatieboek	26
11.9.	Klachtenregistratie en –afhandeling	26
12.	Personeel en organisatie	27
12.1.	Personeel	27
12.2.	Jeugd	27
12.3.	Uitzendkrachten	27
12.4.	Personeelsbezetting	27
12.5.	Opleidingseisen	27
12.6.	Protocol calamiteiten bij lichaamseigen stoffen	28
12.7.	Legitimatie	28
12.8.	Bedrijfskleding	28
12.9.	Veiligheid	28
12.10.	Schade	28
13.	Sociaal Return	29
13.1.	Sociaal return Altra	29
13.2.	Sociaal return Horizon	29
14.	Kwaliteitsbewaking	30
14.1.	Kwaliteitsniveau	30
14.2.	Procescontrole (DKS)	30
14.3.	Kwaliteitmeetsysteem (KMS)	30
15.	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	31
15.1.	Kwaliteit meten	31
15.2.	Procescontrole	31
15.3.	Kwaliteitmeetsysteem (KMS) en uitvoering	31
15.4.	Vervolgstappen bij afkeur	31
15.5.	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	32
15.6.	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers	33
15.7.	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen	33
15.8.	Offerte Inschrijver	33
15.9.	KPI en Balance Score Card	34

1. Programma van Eisen

2. Algemeen

De Stichting Altra Onderwijs-en Jeugdhulp te Amsterdam en Stichting Horizon Jeugdzorg- en Onderwijs te Rotterdam, hierna Opdrachtgever, hebben in samenwerking met ICCA B.V. uit Amsterdam het Programma van Eisen opgesteld. In dit beschrijvend document treft de Inschrijver alle relevante informatie aan ten behoeve van het schoonmaakonderhoud in de locaties van Opdrachtgever.

2.1. Plaats schoonmaakonderhoud in Opdrachtgever

Het schoonmaakcontract valt bij Altra onder de verantwoordelijkheid van Domein Huisvesting & Facilitair onderdeel van het servicecentrum (zie organogram Altra). Het domein huisvesting wordt aangestuurd door directeur onderwijs en valt functioneel onder de Domein Portefeuillehouder (DPH) huisvesting & facilitair. Het contractmanagement zal worden uitgevoerd door de Facilitair Coördinatoren, het Contractbeheer (administratief) door Afdeling Inkoop. Voor Horizon valt het schoonmaakcontract onder de verantwoordelijkheid van de Manager Facilitaire zaken en de Adviseur Facilitaire Zaken, zij zijn betrokken bij de aanbesteding en zullen het uiteindelijke contractbeheer zelf uitvoeren.

2.2. Resultaatgericht en inspanningsgericht

Opdrachtgever wenst maximaal gebruik te maken van de expertise van de Inschrijver voor wat betreft uitvoering, planning en begeleiding van de schoonmaakwerkzaamheden.

Zeker in een dynamische omgeving als bij Opdrachtgever is dit van belang. Het contract heeft dan ook als uitgangspunt dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden.

De resultaten van de schoonmaakwerkzaamheden zijn bepalend en niet de uitgevoerde handelingen. Dit betekent dat er geen schoonmaakprogramma's voorgeschreven zijn, maar dat de invulling van de werkzaamheden volledig wordt overgelaten aan de Inschrijver op basis van de opleverstaten in bijlage E. Hierin treft u de opleverstaat aan, die betrekking heeft op alle locaties die ressorteren onder Opdrachtgever. Naast de resultaatgerichte werkzaamheden hecht Opdrachtgever grote waarde aan het uitvoeren van periodieke werkzaamheden. De planning van deze werkzaamheden zijn bij elke ruimtecategorie opleverstaat weergegeven.

De implementatie van resultaatgericht schoonmaken dient tijdens de opstart periode geborgd te zijn, zodat een vlekkeloze overgang van het nieuwe contract gegarandeerd is.

2.3. Signaalfunctie

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor zowel de Inschrijver als voor het hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd de wanneer medewerker van de Inschrijver op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij de Opdrachtgever en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Inschrijver is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Inschrijver signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van de Inschrijver vallen. Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- a) De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van de Inschrijver. De benodigde acties worden intern uitgezet, waarna de reguliere oplos-tijden in gaan.
- b) De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van de Inschrijver. De inschrijver dient deze wel direct te melden aan aan de contactpersoon van de locatie en indien van toepassing aan de betreffende afdeling.
- c) Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van de Inschrijver valt. De contactpersoon van de locatie wordt dan ingeschakeld.

Onder signaleringstaken valt ook het melden van:

- a) Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen.
- b) Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar leerlingen, medewerkers of bezoekers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

3. Virtuele tour

Opdrachtgever hebben een overzicht samengesteld van de desbetreffende locaties en eventuele specifieke gebouwgebonden informatie.

3.1. De locaties van Altra Perceel 1



Altra Jeugdhulp Zuidoost
Hofgeest 341
1102 ER Amsterdam Zuidoost
Gebouw functie: Kantoorlocatie
Open: 52 wk p/j
Frequentie: 255 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.630 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 209 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 1.136 m2



School2care
Johan Braakensiekhof 31
1068 KK Amsterdam
Gebouw functie: SVO
Open: 52 wk p/j, 08:00 tot 20:00 uur
Frequentie: 236 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.766 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 170 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 1.284 m2
Dieptereiniging keukens: 2 x p/j



Altra College Zuidoost
Kortvoort 60
1104 NB Amsterdam
Gebouw functie: SVO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.730 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 84 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 721 m2



Altra College Bleichrodt
Tafelbergweg 23
1105 BC Amsterdam ZO
Gebouw functie: SVO
Open: 40 wk p/j, 08:00 tot 16:00 uur
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 3.748 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 247 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 2.130 m2



Altra College Haarlemmermeer
van den Berghlaan 130
2132 AV Hoofddorp
Gebouw functie: SVO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.346 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 77 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 1.284 m2



Altra Jeugdhulp Dr. Willem Dreesweg
Dr. Willem Dreesweg 8
1185 VB Amstelveen
Gebouw functie: Kantoorlocatie
Open: 52 wk p/j
Frequentie: 255 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 380 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 66 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 20 m2

3.2. De locaties van Altra Perceel 2



Altra College Waterland
Koggenland 100
1447 CP Purmerend
Gebouw functie: SVO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.285 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 65 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 777 m2



Altra College Centrum
Konijnenstraat 7
1016 SL Amsterdam
Gebouw functie: SVO
Open: 40 wk p/j uur
Frequentie: 200 dagen per jaar

Opmerking:
Konijnenstraat 9
Open: 51 wk p/j, 08:00 tot 20:00 uur
Frequentie: 236 dagen per jaar (zie
specifieke ruimten in ruimtestaat)

Vloeropp. ca. 2.260 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 145 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 1.167 m2



Altra College Noord
Purmerweg 116
1023 BB Amsterdam
Gebouw functie: SVO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.117 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 103 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 716 m2



Altra Jeugdhulp Noord
Rode Kruisstraat 32
1025 KN Amsterdam Noord
Gebouw functie: Kantoorlocatie
Open: 51 wk p/j
Frequentie: 255 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.441 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 131 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 808 m2



Altra Bets Frijlingschool
Sportlaan 153
1442 EC Purmerend
Gebouw functie: SBO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.090 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 40 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 698 m2



Altra College Zaanstreek
Jupiterstraat 143
1562 WP Krommenie
Gebouw functie: SVO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.746 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 65 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 882 m2

3.3. De locaties van Horizon Perceel 3



Horizon 't Anker gebouw A incl. school
Kerkstraat 51
7135 JJ Harreveld
Gebouw functie: Zorglocatie/SVO
Open: 51 wk p/j
Frequentie: 255 dagen per jaar
Opmerking:
Onderwijsgedeelte
Open: 51 weken
Frequentie: 153 dagen per jaar

Bij slecht weer dient er extra
aandacht te worden geschonken
aan het vloeronderhoud in de
verkeers- en kantoorruimten

Vloeropp. ca. 5.327 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 141 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 12.298 m2 deel
tralies



Horizon Prisma Delta gebouw B
Kerkstraat 51
7135 JJ Harreveld
Gebouw functie: Zorglocatie
Open: 51 wk p/j
Frequentie: 153 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 304 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 1.069 m2 niet in
onderhoud
Glasoppervlak ca. 0 m2



Horizon Prisma Atlantis gebouw C
Kerkstraat 51
7135 JJ Harreveld
Gebouw functie: Zorglocatie
Open: 51 wk p/j
Frequentie: 255 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 638 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 581 m2



Horizon Prisma Boerderij gebouw D
Kerkstraat 51
7135 JJ Harreveld
Gebouw functie: SVO
Open: 51 wk p/j
Frequentie: 255 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 500 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 89 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 0 m2



Horizon Prisma Lichtboei gebouw E
Kerkstraat 51
7135 JJ Harreveld
Gebouw functie: Zorglocatie
Open: 51 wk p/j
Frequentie: 255 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 292 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 9 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 246 m2



Horizon Multifunctioneel gebouw F
Kerkstraat 51
7135 JJ Harreveld
Gebouw functie: Sportlocatie
Open: 51 wk p/j
Frequentie: 153 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 823 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 0 m2



Horizon Gebouw Onderhoud gebouw G
Kerkstraat 51
7135 JJ Harreveld
Gebouw functie: Kantoorlocatie
Open: 51 wk p/j
Frequentie: 255 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 38 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 0 m2



Horizon Prisma Omega gebouw L
Kerkstraat 51
7135 JJ Harreveld
Gebouw functie: Zorglocatie
Open: 51 wk p/j
Frequentie: 255 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 817 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 776 m2

3.4. De locaties van Horizon perceel 4



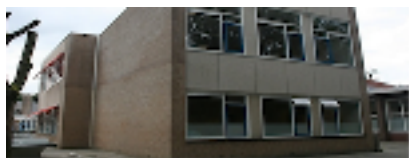
Horizon Centraal Bureau gebouw A
 Mozartlaan 150
 3055 KM Rotterdam
 Gebouw functie: Kantoorlocatie
 Open: 51 wk p/j
 Frequentie: 255 dagen per jaar
 Vloeropp. ca. 782 m2 in onderhoud
 Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
 Glasoppervlak ca. 891 m2
 (vervalt medio 2017)



Horizon Bungalow/Chateau gebouw B
 Mozartlaan 150
 3055 KM Rotterdam
 Gebouw functie: Kantoorlocatie
 Open: 51 wk p/j
 Frequentie: 255 dagen per jaar
 Vloeropp. ca. 112 m2 in onderhoud
 Vloeropp. ca. 6 m2 niet in onderhoud
 Glasoppervlak ca. 32 m2



Horizon Bergseveltschool
 Mozartlaan 150
 3055 KM KM Rotterdam
 Gebouw functie: SO
 Open: 40 wk p/j
 Frequentie: 200 dagen per jaar
 Vloeropp. ca. 1.481 m2 in onderhoud
 Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
 Glasoppervlak ca. 1.120 m2



Horizon Bergseveltschool gymzaal
 Mozartlaan 150
 3055 KM Rotterdam
 Gebouw functie: Sportlocatie
 Open: 40 wk p/j
 Frequentie: 200 dagen per jaar
 Vloeropp. ca. 296 m2 in onderhoud
 Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
 Glasoppervlak ca. 80 m2



Horizon Esdoornpad 3
 Mozartlaan 150
 3055 KM Rotterdam
 Gebouw functie: Onderwijslocatie
 Open: 40 wk p/j
 Frequentie: 200 dagen per jaar
 Vloeropp. ca. 190 m2 in onderhoud
 Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
 Glasoppervlak ca. 126 m2



Horizon Kantoor OZO Schiedamsedijk
 Schiedamsedijk 72/73a
 3011 EK Rotterdam
 Gebouw functie: Kantoorlocatie
 Open: 51 wk p/j
 Frequentie: 255 dagen per jaar
 Vloeropp. ca. 307 m2 in onderhoud
 Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
 Glasoppervlak ca. 240 m2



Horizon Educatief Centrum
 Schiemonddijk 8
 3029 NP Rotterdam
 Gebouw functie: VSO
 Open: 42 wk p/j
 Frequentie: 210 dagen per jaar
 Vloeropp. ca. 302 m2 in onderhoud
 Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
 Glasoppervlak ca. 2.466 m2



Horizon Parkcollege Noord
 Dominee Meijerlaan 14
 2406 JD Alphen aan den Rijn
 Gebouw functie: VSO
 Open: 40 wk p/j
 Frequentie: 200 dagen per jaar
 Vloeropp. ca. 1.399 m2 in onderhoud
 Vloeropp. ca. 7 m2 niet in onderhoud
 Glasoppervlak ca. 676 m2



Horizon Parkcollege Noorderpark
 Verlengde Marnixstraat 8
 2406 VV Alphen aan den Rijn
 Gebouw functie: VSO
 Open: 40 wk p/j
 Frequentie: 200 dagen per jaar
 Vloeropp. ca. 692 m2 in onderhoud
 Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
 Glasoppervlak ca. 382 m2



Horizon Kespercollege Gouda
Nansenstraat 40
2806 HM Gouda
Gebouw functie: VSO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp.: ca. 1.012 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 0 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 323 m2



Horizon Gelinckschool oostvoorns
Noordweg 14
3233 AV Oostvoorne
Gebouw functie: SO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.653 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 44 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 358 m2



Horizon Gelinckschool Spijkernisse
Gouwestraat 13
3207 BH Spijkenisse
Gebouw functie: SO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.275 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 16 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 800 m2



Horizon Parkcollege Dordrecht
S.M. Hugo van Gijnweg 10
3317 JM Dordrecht
Gebouw functie: VSO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 957 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 15 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 818 m2



Horizon Schreuder College Slinge
Slinge 154-156
3085 EW Rotterdam
Gebouw functie: VSO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar

De vloerbedekking kantoren
restaurant (1.16 en 1.33) eenmaal
per jaar reinigen

Vloeropp. ca. 2.497 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 22 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 2.118 m2



Horizon Schreuder College Taborstr
Taborstraat 44
3061 EW Rotterdam
Gebouw functie: VSO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.418 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 23 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 706 m2



Schreuderschool Villeneuvestraat
De Villeneuvestraat 24
3053 ZV Rotterdam
Gebouw functie: VSO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar

Vloeren van praktijklokaal Fiets en
Groen (1.20 en 1.21) tweemaal per
week reinigen

Vloeropp. ca. 1.984 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 12 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 1.675 m2



Horizon Mr. Schats Zuid
Kastanjedaal 1
3075 LT Rotterdam
Gebouw functie: SO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.213 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 2 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 662 m2



Horizon Mr. Schats Noord
Van Enckevortlaan 129
3051 KR Rotterdam
Gebouw functie: SO
Open: 40 wk p/j
Frequentie: 200 dagen per jaar
Vloeropp. ca. 1.259 m2 in onderhoud
Vloeropp. ca. 31 m2 niet in onderhoud
Glasoppervlak ca. 1.120 m2

4. Verdeling van percelen

Per- ceel	Locatie		Vloer- oppervlak	Glas- oppervlak
1	Altra Jeugdhulp Hofgeest	Hofgeest 341	1.854	1.136
	Altra School2care	Johan Braakensiekhof 31	1.936	1.284
	Altra College Zuidoost	Kortvoort 60	1.814	721
	Altra College Bleichrodt	Tafelbergweg 23	3.995	2.130
	Altra College Haarlemmermeer	van den Berghlaan 130	1.423	1.284
	Altra Jeugdhulp Dr. Willem Dreesweg	Dr. Willem Dreesweg 8	447	
	Totaal perceel 1		11.468	6.555

Per- ceel	Locatie		Vloer- oppervlak	Glas- oppervlak
2	Altra College Waterland	Koggenland 100	1.350	777
	Altra College Centrum (7)	Konijnenstraat 7	2.044	1167,3
	Altra College Centrum (9)	Konijnenstraat 9	361	20,0
	Altra College Noord	Purmerweg 116	1220	715,7
	Altra Jeugdhulp Noord	Rode Kruisstraat 32	1572	808,5
	Altra Bets Frijlingschool	Sportlaan 153	1.130	698
	Altra College Zaanstreek	Jupiterstraat 143	1.811	882
	Totaal perceel 2		9.488	5.069

Per- ceel	Locatie		Vloer- oppervlak	Glas- oppervlak
3	Horizon Anker A gebouw A	Kerkstraat 51	1.961	11.494
	Horizon Anker Einder 1 gebouw A	Kerkstraat 51	321	
	Horizon Anker Einder 2 gebouw A	Kerkstraat 51	292	
	Horizon Anker Kompas 1 gebouw A	Kerkstraat 51	338	564,0
	Horizon Anker Kompas 2 gebouw A	Kerkstraat 51	315	
	Horizon Anker Lagune 1 gebouw A	Kerkstraat 51	319	
	Horizon Anker Lagune 2 gebouw A	Kerkstraat 51	310	
	Horizon Anker Meander 1 gebouw A	Kerkstraat 51	319	
	Horizon Anker Meander 2 gebouw A	Kerkstraat 51	290	
	Horizon Anker Openbare ruimte gebouw A	Kerkstraat 51	801	
	Horizon Anker School gebouw A	Kerkstraat 51	21	
	Horizon Anker Tuinkantoor gebouw S	Kerkstraat 51	182	
	Horizon Prisma Atlantis 1 gebouw C	Kerkstraat 51	346	
	Horizon Prisma Atlantis 2 gebouw C	Kerkstraat 51	293	581,0
	Horizon Prisma Boerderij gebouw D	Kerkstraat 51	589	
	Horizon Prisma Delta gebouw B	Kerkstraat 51	1.373	
	Horizon Prisma Gebouw Onderhoud gebouw G	Kerkstraat 51	39	
	Horizon Prisma Lichtboei gebouw E	Kerkstraat 51	301	246,0
	Horizon Prisma Multifunctioneel gebouw F	Kerkstraat 51	823	
	Horizon Prisma Omega gebouw L	Kerkstraat 51	817	676,0
	Totaal perceel 3		10.048	13.561

Per- ceel	Locatie		Vloer- oppervlak	Glas- oppervlak
4	Horizon Bungalow / Chateau gebouw B	Mozartlaan 150	119	32
	Horizon Bergse veld school	Mozartlaan 150	1.481	1.120
	Horizon Esdoornpad 3	Mozartlaan 150	190	126
	Horizon Bergse veld school gymzaal	Mozartlaan 150	296	80
	Horizon Kantoor OZO Schiedamsedijk	Schiedamsedijk 72-73A	307	240
	Horizon Educatief Centrum	Schiemond 8	302	2.466
	Horizon Park College Noord	Dominee Meijerlaan 14	1.406	676
	Horizon Park College Noorderpark	Verlengde Marnixstraat 8	692	382
	Horizon Kesper College Gouda	Nansenstraat 40	1.012	323
	Horizon Gelinckschool Oostvoorne	Noordweg 14	1.697	358
	Horizon Gelinckschool Spijkenisse	Gouwestraat 13	1.291	800
	Horizon Park College Dordrecht	Hugo van Gijnweg 10	972	818
	Horizon Schreuder College Slinge	Slinge 154-156	2.518	2.118
	Horizon Schreuder College Taborstraat	Taborstraat 44	1.441	706
	Horizon Schreudercollege Villeneuvestraat	De Villeneuvestraat 24	1.996	1.675
	Horizon Mr. Schats Zuid	Kastanjedaal 1	1.215	662
	Horizon Mr. Schats Noord	Van Enckevoirtlaan 129	1.290	1.120
	Wooncomplex: Elzenpad 1 , Elzenpad 2, Berkenpad 2, Berkenpad 3, Berkenpad 4, Berkenpad 5, Wilgenpad 2, Wilgenpad 3.	Mozartlaan 150		1.600
	Totaal perceel 4		18.227	15.302

Aan de aantal opgegeven m2 kunnen geen rechten worden ontleend.

5. Schoonmaakwerkzaamheden uitgangspunten

5.1. Werkbare dagen onderwijslocaties

Bij Opdrachtgever worden in de onderwijslocaties maximaal 200 (school) dagen per jaar regulier schoongemaakt. In de vakantie periodes dienen de geprogrammeerde periodieke werkzaamheden te worden uitgevoerd (zie bijlage E Opleverstaat). Bij een aantal locaties dienen afwijkende schoonmaak frequenties te worden uitgevoerd. Zie voor specifieke informatie paragraaf 3

5.2. Werkbare dagen kantooromgeving

Bij Opdrachtgever worden in de kantoorgebouwen maximaal 255 dagen per jaar regulier schoongemaakt. De geprogrammeerde periodieke werkzaamheden dienen volgens planning te worden uitgevoerd (zie bijlage E opleverstaat). In een aantal locaties dienen afwijkende schoonmaak frequenties te worden uitgevoerd. Zie voor specifieke informatie Inschrijfdocument paragraaf 3

5.3. Werktijden

De uit te voeren schoonmaakhandelingen dienen plaats te vinden tussen 06:00 en 21:00 uur. Zie voor specifieke informatie paragraaf 3

5.4. Opleverstaat

In de opleverstaat wordt een opsomming gegeven van de schoon te maken elementen, het onderdeel van het element en de op te leveren reinheid-staat (Bijlage E Opleverstaat). Per calculatiecode is een gekoppelde opleverstaat(code) ontworpen. Deze opleverstaat is gebaseerd op de aangegeven frequenties, inclusief de periodiek werkzaamheden (met inachtneming van de aanwijzingen die zijn vermeld in bijlage J, algemene aanwijzingen kwaliteitsontwerp). De verdeling van de opleverstaat codes zijn als volgt samengesteld:

Cod e	Ruimte categorie	Perceel 1 m2	Perceel 2 m2	Perceel 3 m2	Perceel 4 m2
101	administratieve -, personeels- en vergaderruimte	2.080,0	1.916,0	1.639,0	2.368,0
102	aula, gemeenschappelijke ruimte, bibliotheek	413,0	240,0	747,0	711,0
103	entree, gang, hal, repro, kopieer, was/droogruimte	2.299,0	2.082,0	2.889,0	4.219,0
	kleedruimten	230,0	31,0	55,0	211,0
104	sanitaire ruimte (toilet-/doucheruimte)	355,0	353,0	452,0	867,0
105	kantine, restaurant	306,0	429,0	119,0	265,0
	Keuken			247,0	194,0
	pantry	30,0	9,0	25,0	24,0
107	leslokaal	2.817,0	2.776,0	614,0	6.452,0
	praktijklokaal	718,0	429,0	63,0	982,0
	speellokaal			308,0	
108	fiitness	51,0		247,0	
	gymzaal	856,0	253,0	617,0	1.450,0
	gymzaal (berging)	65,0	137,0		47,0
109	trappenhuis	101,0	123,0	272,0	236,0
110	lift	5,0			2,0
nvt	Keuken	194,0	73,0		
	keuken (School2Care)	29,0	73,0		
	niet van toepassing	841,0	550,0	1.684	188,0
	op afroep	78,0	13,0	70,0	10,0
	Totaal	11.468,0	9.487,0	10.048,0	18.226,0

Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlage E aan dit bestek toegevoegd.

5.5. Planning periodieke werkzaamheden onderwijslocaties

De Inschrijver dient conform deze paragraaf een planning op te stellen voor de periodieke werkzaamheden. De laag frequent uit te voeren schoonmaakhandelingen, zoals vermeld in de opleverstaten bijlage E, dienen in de vakantie periodes volgens opgegeven weeknummers te worden uitgevoerd. In de zomervakantie dienen alle werkzaamheden in de 4e week gereed te zijn, waarna in de 5e week een opleveringscontrole zal worden uitgevoerd.

De periodieke werkzaamheden dienen minimaal volgens de vermelde frequentie te worden uitgevoerd. De Inschrijver dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden bij aanvang van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en na goedkeuring van Opdrachtgever uit te voeren. De Inschrijver zal zorg dragen voor het

jaarlijks updaten van genoemde planning in verband met wijzigingen in de jaarlijkse vakantieplanning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan Opdrachtgever.

5.6. Planning periodieke werkzaamheden kantoor locaties

De Inschrijver dient conform deze paragraaf een planning op te stellen voor de periodieke werkzaamheden. De laag frequente uit te voeren schoonmaakhandelingen, zoals vermeld in de opleverstaten bijlage E, dienen in de opgegeven weeknummers te worden uitgevoerd. De periodieke werkzaamheden dienen minimaal volgens de vermelde frequentie te worden uitgevoerd. De Inschrijver dient een planning op weeknummers van de laagfrequente werkzaamheden bij aanvang van de overeenkomst aan Opdrachtgever ter beschikking te stellen en na goedkeuring van Opdrachtgever uit te voeren.

De Inschrijver zal zorg dragen voor het jaarlijks updaten van genoemde planning en zal deze aangepaste planning telkens voor het einde van de eerste maand van het volgende contractjaar ter beschikking stellen aan Opdrachtgever.

De niet verrichte laagfrequente werkzaamheden kunnen vanzelfsprekend niet in rekening worden gebracht. Indien laagfrequente werkzaamheden niet volgens de opgestelde planning kunnen worden uitgevoerd, dient de Inschrijver dit tijdig schriftelijk met opgave van reden te vermelden aan Opdrachtgever. De Inschrijver dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

De maximale afwijking (na akkoord van Opdrachtgever) van de planning mag daarbij zijn:

- | | |
|---|---------|
| - frequentie minimaal 3 x per jaar en tot en met 12 x per jaar: | 1 week |
| - frequentie minimaal 2 x per jaar: | 2 weken |
| - frequentie minimaal 1 x per jaar: | 2 weken |

Na uitvoering dient de Inschrijver de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden direct op de daarvoor bestemde opdracht-/werkbond te specificeren en te laten aftekenen bij een daartoe bevoegde functionaris van de Opdrachtgever. Indien de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd, biedt de Inschrijver Opdrachtgever een termijn van één (1) week aan om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Indien de werkzaamheden dan nog niet zijn uitgevoerd, heeft de Opdrachtgever het recht om de werkzaamheden door derden te laten uitvoeren.

5.5. Taakkaarten

De Inschrijver dient er voor zorg te dragen, dat er op basis van de opleverstaat voor de hoogfrequente werkzaamheden duidelijke taakkaarten worden ontworpen ten behoeve van het schoonmaakpersoneel. Deze taakkaarten dienen bij aanvang van de overeenkomst voor de uitvoerende medewerkers beschikbaar te zijn. Mutaties in de taakkaarten dienen binnen één (1) week te worden doorgevoerd.

5.6. Materialen, middelen en machines

De Inschrijver dient voor de locaties van Opdrachtgever gebruik te maken van de microvezel systematiek. Op de locatie van Opdrachtgever dienen Productinformatiebladen en Veiligheids Informatie Bladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouw informatieboek. Indien de Inschrijver gedurende de looptijd van het contract van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan Opdrachtgever te worden voorgelegd.

Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de Inschrijver retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Inschrijver. Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.

Inschrijver dient op verzoek van Opdrachtgever aan te geven in welke mate de prestaties duurzaam zijn. Dat kan bijvoorbeeld door het tonen van een milieulabel of sociaal maatschappelijk label (bijvoorbeeld milieukeur, ecolabel), en/of door aan te tonen dat de prestaties voldoen aan de duurzaamheidscriteria van Agentschap NL voor de betreffende productgroep(en), bijlage C Criteria document duurzaam inkopen.

De Inschrijver is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen, zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door "voldoende onderrichte personen". Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt, indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen moeten worden gecontroleerd:
Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd of na iedere reparatie. De Inschrijver dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Inschrijver.

5.7. Opslagruimte

Voor de Inschrijver is, per locatie, opslagruimte beschikbaar.

5.8. Afvalscheiding

Binnen de locaties van Opdrachtgever is tot op dit moment een zeer beperkte vorm van afvalscheiding aanwezig. Opdrachtgever ziet het als een pré dat de Inschrijver advies kan verstrekken over afvalscheiding van de werkvloer tot afvalverwerking.

5.9. Code verantwoordelijk marktgedrag

Opdrachtgever onderschrijft de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de Inschrijver dat zij in het licht van de code handelt als een goed werkgever. Opdrachtgever wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen in de praktijk worden toegepast. De code verantwoordelijk marktgedrag is als bijlage F toegevoegd.

Het tijdens de contractduur niet naleven van de code verantwoordelijk marktgedrag, kan voor de Opdrachtgever aanleiding zijn tot het ontbinden van het contract.

6. Calculatie

6.1. Ruimtestaat en plattegronden

De ruimtestaat is in bijlage D calculatiemodule toegevoegd. De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit, dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden tengevolge van verbouwingen en verhuizingen in het/(de) gebouw(en). De Inschrijver dient voor de calculatie uit te gaan van de bij dit bestek behorende ruimtegegevens. Indien nodig worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de Inschrijver opgegeven kengetallen.

6.2. Kengetallen en productienormen

De productie-uren die benodigd zijn voor het schoonmaken van een ruimte overeenkomstig het bijbehorende kwaliteitsontwerp worden uitgedrukt in een kengetal. Het kengetal geeft de hoeveelheid tijd per m² per jaar aan. In de ruimtestaat wordt, door een vermenigvuldiging van de m² met het kengetal, het aantal schoonmaak uren per jaar gecalculeerd. Deze uren staan vermeld in de kolom "uren ma-vr dagelijks". De Inschrijver dient conform het calculatiemodel per kwaliteitsontwerp een opgave te verstrekken van de kengetallen in uren per m² per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen in m² per uur.

6.3. Contractblad(en)

De contract jaarprijs voor schoonmaakonderhoud wordt berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten. Voor de prijsvorming dient de Inschrijver het contractblad dat is opgenomen in het calculatiemodel volledig in te vullen.

6.4. Prijsniveau

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het geldende CAO per 1 juli 2017 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde B.T.W.

6.5. Uurtarieven

De Inschrijver dient op basis van het calculatiemodel een uurtarief opbouw op te geven van de in te zetten categorieën medewerkers. In het calculatiemodel is rekening gehouden met verschillende categorieën medewerkers. Indien wordt afgeweken van de vermelde categorieën, dan dienen de afwijkende categorieën afzonderlijk te worden vermeld, inclusief een motivatie voor de afwijking. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen en middelen (inclusief de plastic zakken), alsmede de overige indirecte kosten dienen te worden opgenomen in de uurtarieven.

6.6. Eisen tariefstelling

Eisen aan de Inschrijving met betrekking tot de relatie tussen de hoogte van het tarief en het respecteren van de CAO en een acceptabele werkdruk voor de in te zetten medewerkers van Inschrijver. Opdrachtgever stelt als eis, wanneer het gemiddelde productief uurtarief (= inschrijfprijs productie medewerkers/productie-uren) lager is dan **€ 21,90**, dat de Inschrijver aangeeft op welke wijze dit is opgebouwd.

De Inschrijver geeft op maximaal 1 A4-tje aan welke medewerkers tegen welk CAO-tarief worden ingezet (het aantal ingezette uren dient overeen te komen met het aantal aangeboden uren), welke lasten daarop van toepassing zijn en welke toeslagen en verminderingen zijn toegepast.

Indien deze toelichting ontbreekt, wanneer het gemiddelde productief uurtarief (= inschrijfprijs/ uren) lager is dan het bovenstaande genoemde tarief, komt de inschrijving niet voor gunning in aanmerking. Indien de toelichting onvoldoende duidelijkheid biedt, dat met de aangeboden prijsstelling gedurende de looptijd van de overeenkomst kan worden voldaan aan de van toepassing zijnde CAO-bepalingen, komt de inschrijving eveneens niet voor gunning in aanmerking.

6.7. Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel

Bij gunning past de Inschrijver de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwasserbedrijf toe. In de CAO staat onder andere dat bij contractwisseling het schoonmaakbedrijf dat de opdracht verwerft, verplicht is 100% van het aantal onder de regeling vallende werknemers, die minimaal anderhalf jaar op het betreffende project werkzaam zijn, over te nemen.

Als bijlage L 1 t/m 4 is een overzicht aangeleverd met de inventarisatie van ingezette medewerkers. Op basis hiervan dient de Inschrijver de overname kosten te bepalen (Art. 38 CAO). De eventuele meerkosten dienen opgenomen te worden aan de uurtarieven opbouw.

Het gesteld budget volgens het inschrijfdocument is inclusief de kosten van overname, zoals genoemd in deze paragraaf.

6.8. Machinekosten

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 500,00 per machine (netto aanschaf prijs, excl. BTW) dient de Inschrijver deze machines niet te verdisconteren in het uurtarief maar separaat als investeringsvoorstel in te dienen. Hieronder vallen onder meer veegmachines, grote schrob-/zuigautomaten, trekkers en laders.

Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

- investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien Opdrachtgever vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de Inschrijver;
- investeringsvoorstellen dienen te zijn gespecificeerd naar aanschaf kosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten;
- alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines dienen te worden opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de Inschrijver;
- de Inschrijver dient het totaal van de investeringskosten te specificeren op het betreffende contractblad van het calculatiemodel.
- de Inschrijver dient, gelet op de financiële omvang van de investeringen in combinatie met de technische en economische levensduur van machines, uit te gaan van een gemiddelde afschrijvingstermijn van 4 jaar.

De Inschrijver dient bij de investeringsopgave van machines de maximale levertijd op te geven. Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn dient de Inschrijver op eigen kosten zorg te dragen voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.

Indien de Inschrijver besluit tot het overnemen van de huidige aanwezige machines (circulaire economie), dient de Inschrijver dit expliciet te vermelden in zijn voorbrief.

6.9. Facturering contract-/ en regie werkzaamheden

De facturering van de reguliere contractwerkzaamheden dient telkens na één maand plaats te vinden in de vorm van één twaalfde deel van de contract jaarprijs. De facturering van de periodieke werkzaamheden zoals aangegeven in de bijlage E, dienen na akkoord voor een juiste uitvoering separaat te worden gefactureerd. Facturen dienen per perceel digitaal te worden verzonden op basis van een verzamelfactuur locaties onderwijs en locaties zorg.

6.10. Contractmutaties

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

Door uitbreiding of inkrimping van het aantal ruimten kan de omvang van het contract wijzigen, de Inschrijver dient hier flexibel in op te treden. De Inschrijver kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door Opdrachtgever minimaal 4 weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de Inschrijver. Hierdoor wordt de Inschrijver in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken. In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door Opdrachtgever. Mutaties in het gebouw of het kwaliteitsontwerp kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de Inschrijver. De mutaties worden vanaf de operationele mutatie ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De Inschrijver ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend email).

Periodiek ontvangt de Inschrijver een overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de Inschrijver een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk. Vervolgens ontvangt de Opdrachtgever een aangepast financieel overzicht van de maandelijks te factureren bedragen.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel het schoonmaak contract actueel te houden voor Opdrachtgever en de Inschrijver. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Opdrachtgever en de Inschrijver.

Vanuit kostenbeheersing is een pro-actieve rol van de Inschrijver hierin vereist.

6.11. Nul-meting

De technische kwaliteit van het schoonmaakonderhoud dient op het moment van contractwisseling overeen te komen met het kwaliteitsniveau, zoals afgesproken in het huidige contract. Om dit te kunnen bepalen dient 14 werkdagen voor de ingangsdatum van het nieuwe contract door zowel de huidige leverancier als de gegunde Inschrijver een 0-meting te worden uitgevoerd.

Opdrachtgever is van mening dat beide partijen met een professionele inslag gezamenlijk en zelfstandig tot een oordeel zullen komen.

Indien beide partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, wordt er door Opdrachtgever een onafhankelijk derde aangewezen. De kosten voor deze 0-meting zijn voor rekening van zowel de huidige leverancier als de gegunde Inschrijver.

7. Regie werkzaamheden

7.1. Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat Opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht aan de Inschrijver worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf overeengekomen tarieven. De Inschrijver dient hiervoor conform het calculatiemodel, blad 1.6 Afroepprijs, de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

7.2. Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Een éénmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden door of namens een bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de Inschrijver de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Opdrachtgever. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de Inschrijver voor correcte uitvoering ondertekend. De Inschrijver behoudt het origineel. De Inschrijver dient de extra werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen, alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.

Voor Opdrachtgever zijn uitsluitend de na gunning aangewezen medewerkers, geautoriseerd voor het verstrekken van opdrachten en het tekenen voor akkoord van opdrachtbonnen.

8. Bestelling en voorraadbeheer sanitaire artikelen

8.1. Algemeen

Binnen de locaties van Altra en Horizon dient het voorraadbeheer (de bestellingen en het aanvullen van sanitaire artikelen) als volgt door de Inschrijver te worden uitgevoerd.

8.1.1. Altra

- a) Voor de onderwijslocaties dienen de bestellingen te worden uitgevoerd door de onderwijslocaties. De Inschrijver heeft een signaalfunctie voor het op pijl houden van de voorraad (via het logboek).
- b) Voor de kernlocaties (kantoren) dient het bestellen van de sanitaire artikelen te worden uitgevoerd door de Inschrijver.

Het aanvullen van de sanitaire artikelen dient in zowel de onderwijslocaties als de kernlocatie door de Inschrijver te worden verzorgd.

8.1.2. Horizon

- a) Voor alle locaties dienen de bestellingen te worden uitgevoerd door de Opdrachtgever. De Inschrijver heeft een signaalfunctie voor het op pijl houden van de voorraad (via het logboek).

Het aanvullen van de sanitaire artikelen dient in zowel de onderwijslocaties als de zorg locaties door de Inschrijver te worden verzorgd.

9. Glasbewassing

9.1. Algemeen

Voor alle locaties van Opdrachtgever betreft het periodiek uitvoeren van glasbewassing op basis van de aangegeven frequenties in het calculatiemodel te worden uitgevoerd. Opdrachtgever behoudt men echter het recht om van de vermelde frequenties af te wijken.

De Inschrijver dient voor het bepalen van de contractjaarprijs bijlage D calculatiemodel volledig in te vullen. De Inschrijver dient voor de verschillende werkzaamheden m2- of stuksprijzen op te geven conform bijlage D, calculatiemodel.

De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen dienen, op basis van RI&E rapportage, pas na gunning, per beurt te worden gespecificeerd.

9.2. Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 1 december 2016. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. De Inschrijver kan geen rechten ontleen aan het door Opdrachtgever verstrekte aantal m2. Indien nodig zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

9.3. Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning dient door de Inschrijver per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) plaats te vinden. Hierbij dienen alle voorschriften die vermeld staan in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht te worden genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen dienen te worden, zal de Inschrijver hiervoor een separate contractjaarprijs uitbrengen. Opdrachtgever behoudt het recht om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

Opdrachtgever beschikt op dit moment niet over informatie aangaande de maximale belastbaarheid van vloerdruk (bij inzet hoogwerkers binnen in gebouwen).

9.4. Aandachtspunten RI&E

Inschrijver verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen. De RI&E dient voorzien te zijn van een concreet plan van aanpak en advies per locatie.

Inschrijver heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

9.5. Planning glasbewassing

De uitvoering per beurt dient in een aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats te vinden. Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van Opdrachtgever. De glasbewassing in de onderwijslocaties dient plaats te vinden dicht tegen het einde van de vakantieperiode. Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning

kunnen worden uitgevoerd, dient dit, minimaal twee weken van te voren, schriftelijk, te worden gemeld aan Opdrachtgever.

De Inschrijver dient daarbij aan te geven, wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. Ook op verzoek van Opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

9.6. Uitvoering glasbewassing

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

In bijlage L zijn de Algemene aanwijzingen glasbewassing opgenomen. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methode fouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. dienen te worden verwijderd.

De kwaliteit van de werkzaamheden dient te voldoen aan het kwaliteitsniveau zoals omschreven in bijlage K.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, dient de Inschrijver dit schriftelijk aan Opdrachtgever te melden en nieuwe afspraken te maken. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen die zijn vermeld in bijlage K, algemene aanwijzingen glasbewassing.

9.7. Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging dient te worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

Ondermeer uit hoofde van de veiligheid is de Inschrijver verantwoordelijk verschuldigd aan Opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signalen door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De Inschrijver houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Opdrachtgever gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de Inschrijver eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, zal Opdrachtgever daartoe geëigende controle instanties informeren. De aan Opdrachtgever opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de Inschrijver.

10. Reiniging keukens HACCP

Opdrachtgever geeft in diverse onderwijslocaties het vak consumptieve technieken. Het koken met jongeren betekent dat zij voedingsmiddelen produceert voor de jongeren.

Sinds 1995 is elk bedrijf dat voedingsmiddelen behandelt, verhandelt en vervoert, vanuit de Warenwet verplicht een voedselveiligheid-systeem te hanteren.

Opdrachtgever wil, vóór alles, zorgen voor een veilige leer –en werkomgeving voor de leerlingen, cliënten en medewerkers. Het is een belangrijke voorwaarde voor het leveren van goede zorg, onderwijs en goed werkgeverschap. Het reinigingsproces in de keukens bestaan uit:

- Keuken voor het geven van onderwijs (Consumptieve technieken)
 - De ruimten zijn voorzien van diverse apparatuur als ovens, kookunits, afwasstraat, etc. De docenten zijn hiervoor verantwoordelijke voor de dagelijkse schoonmaak. In de opleverstaat (bijlage E programmacode 18.040 en 18.051) zijn schoonmaakhandelingen opgenomen die docenten ontlasten
 - De Inschrijver verzorgt op afroep een dieptereiniging (zie bijlage E programma Keuken op afroep).
- Stichting Altra School2Care
 - Voor deze locatie is een apart schoonmaakprogramma (dieptereiniging) opgesteld (zie bijlage E programma code 17.002).

11. Communicatie

11.1. Altra

Binnen het servicecentrum worden alle ondersteunende diensten die van belang zijn voor de uitvoering van het primaire proces vertegenwoordigd door een domein. Het servicecentrum werkt op basis van regie: werkzaamheden zijn uitbesteed en de leveranciers zijn verantwoordelijk voor de operationele activiteiten.

Het schoonmaakcontract zal worden beheerd door het domein huisvesting en facilitair (contractmanagement). Het domein huisvesting & facilitair bestaat uit de domeinportefeuillehouder (DPH) en twee facilitair coördinatoren. De DPH beheert de facilitaire processen. Daar hoort o.a. het opstellen en evalueren van de pve's voor de contracten bij. De facilitair coördinatoren zijn verantwoordelijk voor de aansturing van de leveranciers op basis van de gemaakte contractafspraken.

Domein inkoop verzorgt het leveranciersmanagement en contractbeheer (administratief).

11.2. Horizon

Het schoonmaakcontract zal worden beheerd door de manager facilitaire zaken (contractmanagement) en een adviseur facilitaire zaken. De manager facilitaire zaken beheert de processen. Daar hoort o.a. het opstellen en evalueren van de pve's voor de contracten bij. De adviseur facilitaire zaken is verantwoordelijk voor de aansturing van de leveranciers op basis van de gemaakte contractafspraken.

11.3. Overleg tussen de Opdrachtgever en Inschrijver.

Inschrijver stelt voor operationele zaken één contactpersoon (accountmanager) beschikbaar. Deze neemt per kwartaal de management rapportage door met de facilitair coördinator(en) van Altra en adviseur facilitaire zaken van Horizon.

Naast diverse overlegvormen tussen Opdrachtgever en de Inschrijver zijn er diverse contactmomenten mogelijk gedurende de uitvoering van de opdracht(en). Dit wordt onderling afgestemd. Jaarlijks vindt in de laatste periode van het contractjaar een evaluatieoverleg plaats, waarin de samenwerking wordt geëvalueerd en mogelijke verbeterpunten worden aangehaald voor het eventuele komende contractjaar.

Ook voor contractuele zaken wordt één contactpersoon beschikbaar gesteld. Deze heeft twee keer per jaar een gesprek met de DPH (Domein portefeuillehouder) huisvesting en facilitair, de DPH inkoper (Altra) en de manager facilitaire zaken (Horizon). Waarbij één keer per jaar ook de directeur RVE onderwijs (Altra) aan zal sluiten.

In alle gevallen dient de Inschrijver te zorgen voor de schriftelijke notulering van de bovengenoemde gesprekken en er voor te zorgen dat de gespreksverslagen binnen twee weken na het overleg naar de juiste personen worden gemaild.

Overleg	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Frequentie	Onderwerpen
Strategisch	Altra - Portefeuillehouder MT - DPH Huisvesting & Facilitair - DPH Inkoop Horizon - Manager facilitaire zaken	- Directeur	Min. 1 x / jaar	- Evaluatie & Voortzetting contract - Vaststellen prijzen / kortingen indien van toepassing - Bonus-malus structuur indien van toepassing - Goedkeuring jaarprogramma - Verbeterplannen - Resultaten halfjaar rapportages
Tactisch	Altra - DPH Huisvesting & Facilitair - DPH Inkoop - Directeur RVE onderwijs (1 x p/jr) Horizon - Manager facilitaire zaken	- Directeur - Operationeel verantwoorde-lijke	Min. 2 x / jaar	- Facturering - Uitvoering / voortgang - Verbeterplannen - Klachtenrapportage - Kwartaal- en operationele rapportages
Opera-tioneel	Altra - Facilitair coördinator Horizon - Adviseur facilitaire zaken	- Operationeel verantwoorde-lijke	Min. 1 x / kwartaal	- Kwaliteitsmetingen - Voortgang jaarplanningen periodiek onderhoud - Facturering - Projecten / opdrachten - Maandelijks operationele rapportages

11.4. Meldingen

Meldingen van gebouwgebruikers m.b.t. dagelijkse storingen of verzoeken komen op diverse momenten van de dag, volgens onderstaand overzicht, bij verschillende functionarissen binnen.

Soort melding	Aanwezig/ Gemeld door	Via
- Dagelijkse storing	- Onderwijslocaties: Conciërge, facilitair coördinator of adviseur facilitaire zaken - Overige locaties: Alle gebruikers	- Logboek aanwezig op locatie <i>Wens: een digitaal meldsysteem</i> <i>Meldingen komen rechtstreeks bij opzichter binnen en worden dezelfde dag met avond schoonmaak meegenomen.</i> <i>Meldingen zijn inzichtelijk voor facilitair coördinatoren.</i>
- Extra wensen locaties	- Facilitair coördinator of adviseur facilitaire zaken	- Topdesk
- Operationeel	- Facilitair coördinator of of adviseur facilitaire zaken	- Operationeel verantwoordelijke

11.5. Nederlandse taal

De Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. De uitvoerende medewerkers en de direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

11.6. Bereikbaarheid bij calamiteiten

De Inschrijver dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Na een melding van Opdrachtgever dient de Inschrijver binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig kunnen zijn en direct operationeel aan kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, dient de Inschrijver dit in de offerte te vermelden.

11.7. Managementrapportage

Eens per kwartaal dient de Inschrijver een rapportage in digitale vorm aan te leveren aan de contactpersoon van Opdrachtgever waarin de volgende gegevens gerapporteerd worden:

- de resultaten van de interne proces kwaliteitscontroles
- verbetervoorstellen in zowel uitvoering als inzet van middelen en machines
- het percentage inzet van uitzendkrachten
- het percentage inzet van jeugd
- een klachtenregistratie en klachten afhandeling
- de status van opgeleide medewerkers

11.5. Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Inschrijver en medewerkers van Opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De voorman/vrouw of medewerker van Inschrijver dient dagelijks het logboek in te zien en te paraferen.

De Inschrijver dient een gebouw informatieboek aan te leveren bij Opdrachtgever. Het gebouw informatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouw informatieboek:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de Inschrijver en Opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning, een overzicht van materialen-/middelen;
- product informatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB).

11.6. Klachtenregistratie en –afhandeling

De Inschrijver dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De Inschrijver dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- verstoringen van òf klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur;
- van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maan- t/m vrijdag) binnen 24-uur dient “de status van afhandeling” teruggekoppeld te worden;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door Opdrachtgever worden gemeld dienen door de Inschrijver te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.

12. Personeel en organisatie

12.1. Personeel

De Inschrijver dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Alle medewerkers die tewerk gesteld zijn bij Opdrachtgever dienen in het bezit te zijn van een geldige VOG-verklaring. De Opdrachtgever wenst een kopie exemplaar te ontvangen.

Conform de in Nederland geldende regels dient de Inschrijver zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, dient de Inschrijver de naam en het personeelsnummer en kopie VOG schriftelijk aan Opdrachtgever bekend te maken. Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met redenen omkleed, dit bezwaar binnen drie werkdagen kenbaar gemaakt aan de Inschrijver, waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoudt om de toegang tot de locaties van Opdrachtgever te ontfangen.

12.2. Jeugd

De Inschrijver dient een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vakvolwassen medewerkers, waarbij Opdrachtgever de inzet van jeugdigen wil beperken tot een maximum van 5% en waarbij de leeftijd van jeugdigen tussen 19 en 21 jaar is. De Inschrijver dient daar in kwalitatieve en kwantitatieve zin het direct- en indirect toezicht op af te stemmen.

12.3. Uitzendkrachten

De Inschrijver zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen daar niet aan valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt ten hoogste 7,5% van het totaal aantal productiurens per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

12.4. Personeelsbezetting

De Inschrijver dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. De Inschrijver dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen, waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd. In het bijzonder voor vakantieperioden geldt dat de Inschrijver kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd.

Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevers wordt Opdrachtgever geïnformeerd over de vervangingsregeling.

12.5. Opleidingseisen

Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locatie van Opdrachtgever, een vakinhoudelijke basisinstructie te ontvangen en te zijn geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van Opdrachtgever.

De Inschrijver dient gedurende de looptijd van het contract verplichtingen aan te gaan ten opzichte van Opdrachtgever om het kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers verder te ontwikkelen.

Direct leidinggevers dienen minimaal in het bezit te zijn van het SVS-diploma Vakopleiding Schoonmaker en Leidinggevende Schoonmaakonderhoud.

12.6. Protocol calamiteiten bij lichaamseigen stoffen

Bij eventuele calamiteiten waarbij lichaamseigen stoffen dienen te worden verwijderd, dient de inschrijver de WIP Hygiëne-richtlijnen voor instellingen te volgen. Zie voor meer info http://www.rivm.nl/Onderwerpen/W/Werkgroep_Infectiepreventie_WIP/WIP_Richtlijnen

12.7. Legitimatie

De medewerkers van de Inschrijver zijn verplicht een door de Inschrijver verstrekte badge, met daarop de naam en een pasfoto, zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

12.8. Bedrijfskleding

De medewerkers van de Inschrijver zijn verplicht door Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen te dragen. Het dragen van caps en walkmans is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijk doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is Opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

12.9. Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht name van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften. Bijzondere vorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de Inschrijver op de locatie(s) van Opdrachtgever, worden na gunning verstrekt, zodat de Inschrijver in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies. Ondermeer uit hoofde van veiligheid is de Inschrijver verantwoording verschuldigd aan Opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de Inschrijver verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie van Opdrachtgever dienen direct te worden gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche.

12.10. Schade

De Inschrijver is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Inschrijver verhaald.

De Inschrijver heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de Inschrijver, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Inschrijver, per eerste gelegenheid te melden aan Opdrachtgever.

13. Sociaal Return

Opdrachtgever heeft verschillende verplichtingen op het gebied van Social Return en zet zich actief in voor jongeren met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dit past volledig bij de missie: werken aan een toekomst voor ieder kind. Niet alle leerlingen passen in een 'schoolse' omgeving. En niet alle leerlingen zijn in staat om een startkwalificatie te halen. Ook deze leerlingen wil Opdrachtgever perspectief op een mooie toekomst bieden; een baan, ook voor jongeren zonder startkwalificatie. Daarom is in de afgelopen schooljaren gestart met Altra Werkt en Horizon Werkt! Altra Werkt en Horizon Werkt! biedt leerlingen tussen de 16 en 20 jaar de kans om beginnend werknemer te worden.

13.1. Sociaal return Altra

Altra Werkt! biedt leerlingen tussen de 16 en 20 jaar de kans om beginnend werknemer te worden. Leerlingen van Altra werkt die willen, kunnen samen met praktijkschool Orion een opleiding krijgen voor de schoonmaakbranche. Deze opleiding wordt verzorgd door schoonmaakbedrijf MAS. Zij behalen hiermee een certificaat. Om leerlingen daarna te helpen om betaald werkervaring op te doen kan Altra, binnen haar eigen schoonmaakwerk, leerlingen die een opleiding genoten hebben aan het werk zetten via de participatiebanen voor een half tot een heel jaar.

We vragen de inschrijver hieraan mee te werken door meerdere plaatsen beschikbaar te stellen aan deze leerlingen. Zodat ze onder begeleiding van de inschrijver kunnen werken op één van onze kernlocaties.

13.2. Sociaal return Horizon

Op dit moment worden leerlingen van Horizon (uitsluitend in het perceel Harreveld) begeleid in het wassen van binnenglas. In een aantal locaties binnen dit perceel is een eerste stap gezet om, zoals bij Altra, te komen tot een opleiding die wordt verzorgd door de Inschrijver. Dit om leerlingen daarna te helpen om betaalde werkervaring op te doen, kan Horizon binnen haar eigen schoonmaakwerk leerlingen die een opleiding genoten hebben aan het werk zetten via de participatiebanen voor een half tot een heel jaar.

Horizon verzoekt, om voor beide percelen, de Inschrijver hieraan mee te werken door 1 of 2 plaatsen beschikbaar te stellen aan deze leerlingen. Zodat ze onder begeleiding van de Inschrijver kunnen werken op één van onze locaties.

Middels de inschrijving gaat de Inschrijver akkoord met Paragraaf 11 en dient hiertoe Bijlage P Verklaring bereidheid mee te werken aan Sociaal Return in te vullen, rechtsgeldig te ondertekenen en toe te voegen bij de inschrijving

14. Kwaliteitsbewaking

14.1. Kwaliteitsniveau

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorieën leslokalen, bureaumurten en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%.

In NEN 2075 wordt onderscheid gemaakt tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole ten behoeve van contractbeheersing (KMS). NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

14.2. Procescontrole (DKS)

Voor de dagelijkse procesbewaking dient gebruik te worden gemaakt van het dagelijks controle systeem (DKS). De DKS controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De dienstverlener dient middels de managementrapportage in het reeds bestaande dashboard aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. Uitleg omtrent het dashboard wordt na gunning verstrekt.

14.3. Kwaliteitmeetsysteem (KMS)

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075. De kwaliteitsmetingen worden per locatie door de opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier (4) maal per jaar. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De Inschrijver kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie leslokalen en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%.

Voor uitvoering van een kwaliteitsmeting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten real-time gerapporteerd aan de Inschrijver. De Inschrijver dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

Één controleronde vindt in de 5e week van de zomervakantie en één controle vindt direct na de Kerstvakantie plaats. Twee controlerondes worden steekproefsgewijs gedurende het schooljaar uitgevoerd. Tijdens de controle in de zomer- en kerstvakantie wordt naast het reguliere ook het periodiek schoonmaakonderhoud gecontroleerd.

15. Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Ieder contractjaar stellen Opdrachtgever en Inschrijver in gezamenlijk overleg de KPI's vast.

15.1. Kwaliteit meten

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit);

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

NEN 2075 maakt onderscheid tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole voor contractbeheersing (KMS). NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

15.2. Procescontrole

De Inschrijver past procescontroles toe voor de dagelijkse procesbewaking en de borging van de kwaliteit.

15.3. Kwaliteitmeetsysteem (KMS) en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitmeetsysteem. Opdrachtgever (of een door Opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 4 x per jaar. Opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De Inschrijver kan hier geen enkel recht aan ontleen. Gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actuele opleverstaat/werkrooster onmisbaar.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkdag schriftelijk gerapporteerd aan de Inschrijver. De Inschrijver geeft vervolgens de oorzaken van eventuele afwijkingen aan en welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele afkeur te herstellen.

15.4. Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie in één of meerdere ruimtecategorieën een afkeur wordt behaald.

- De Inschrijver zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de Inschrijver
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Opdrachtgever het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

15.5. Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De 'VSR' resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per categorie geldt het rapportcijfer 7,50 als norm. Dit rapportcijfer wordt behaald indien het aantal fouten gelijk is aan de goedkeurgrens. Indien de Inschrijver onverhoopt een afkeur behaalt in 1 ruimtecategorie is het rapportcijfer voor de desbetreffende meting onherroepelijk een 5,00. Bij een afkeur in 2 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 4,00 en bij een afkeur in 3 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 3,00. Per gebouw wordt gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer 7.0 door de Inschrijver behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen. Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer per ruimtecategorie en totaal per cluster of gebouw. De formule luidt als volgt:

$$\frac{10 - \text{Aantal fouten} \times 4}{\text{Goedkeurgrens}} = \text{cijfer}$$

Meting 2017.1 Datum 3-6-17	Aantal fouten	Goedkeur grens	Cijfer
Bureaukamer	5	20	9,0
Verkeersruimten	6	6	6,0
Sanitaire ruimten	3	4	7,0
Totaal	14	30	8,1

Onderstaand schema wordt gehanteerd voor het berekenen van het gemiddelde cijfer per jaar, waarop uiteindelijk verrekening plaatsvindt.

Technische kwaliteitsmeting VSR-KMS		
Meting	Datum	gemiddeld cijfer
2017.1	3-6-17	8,1
2017.2	10-6-17	5,0
2017.2h1	17-6-17	6,2
.....		
.....		
Gemiddeld rapportcijfer		6,4

15.6. Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de gebouwgebruikers van Opdrachtgever. De gebouwgebruikers zijn in dit geval de vaste medewerkers. Via een aselechte steekproef wordt de (digitale) vragenlijst verspreid onder een representatieve groep gebouwgebruikers. De Inschrijver wordt verzocht om een voorstel in te dienen waarmee de beleving onder de gebouwgebruikers kan worden getoetst. De uiteindelijke definitieve vragenlijst wordt in overleg met de opdrachtgever samengesteld.

Uitgangspunt hierbij is dat de gebouwgebruikers de mogelijkheid wordt geboden om ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10 te kunnen beoordelen. De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,00. Het eindoordeel van de algehele belevingsmeting komt als volgt tot stand: Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren.

15.7. Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt een deskundigenmeting gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze deskundigenmeting, door Opdrachtgever aan te wijzen deskundige, wordt beoordeeld of de Inschrijver de eisen nakomt zoals ze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven: Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de deskundigenmeting worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: (Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren) x 10.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 8,50.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld. Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de Inschrijver een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

De definitieve onderwerpen alsmede de weging worden na gunning afgestemd.

15.8. Offerte Inschrijver

Na gunning zal Opdrachtgever, op basis van de offerte van de Inschrijver, jaarlijks een extra KPI benoemen. Welke KPI dit is, is ter beoordeling aan Opdrachtgever. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze melden aan de Inschrijver.

De beoordeling heeft betrekking op aspecten die in de offerte van de Inschrijver zijn aangeboden. Opdrachtgever toets in praktijk of deze aspecten ook daadwerkelijk in de dienstverlening tot uiting komen.

Eenmaal per jaar wordt deze verificatie gehouden.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform offerte Inschrijver

Nee niet conform offerte Inschrijver

Bij een Nee-oordeel beargumenteert Opdrachtgever de redenen van dit resultaat.

15.9. KPI en Balance Score Card

Indien de Inschrijver niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, gaat de Inschrijver over tot creditering. Afhankelijk van de resultaten van de individuele KPI's van de Inschrijver ontvangt Opdrachtgever per jaar creditnota tot een maximum van 7,5% van de totale contractwaarde. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde voor reguliere werkzaamheden. De verhouding voor de creditering per KPI zoals deze voor dit onderhavige contract van toepassing is, is in onderstaand overzicht weergegeven. Zie voor inhoud bijlage S.

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar
Technische kwaliteit VSR-KMS	30,0%	1x per jaar
Belevingskwaliteit gebouwgebruikers	25,0%	1x per jaar
Opvolging programma van eisen	35,0%	1x per jaar
Overige aspecten	20,0%	1x per jaar