



## Programma van Eisen

Europese aanbesteding volgens de openbare procedure  
Schoonmaakonderhoud en glasbewassing Opdrachtgever

Kenmerk: 17131.0000  
Datum: 27 februari 2018  
Versie: 1.0  
Status: Definitief

**We**  
**facilitate.**

## Inhoudsopgave

Programma van Eisen	0
1. Schoonmaakonderhoud	2
2. Glasbewassing	9
3. Veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu	12
4. Personele organisatie	15
5. Communicatie en contractbeheer	19
6. Kwaliteit en monitoring	24

## 1. Schoonmaakonderhoud

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor het schoonmaakonderhoud van de locaties.

### 1.1 Contractvorm

In de huidige situatie heeft Opdrachtgever een inspanningsgericht contract waar werkprogramma's aan ten grondslag liggen. In praktijk stuurt Opdrachtgever echter overwegend op belevingskwaliteit (een zichtbaar schone omgeving).

Met de onderhavige opdracht wenst Opdrachtgever een resultaatgericht contract af te sluiten. De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

### 1.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

#### 1.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- ◇ De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in de bijlage is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- ◇ De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

#### 1.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL-normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- |                     |        |
|---------------------|--------|
| ◇ Bureaukamer       | AQL 7% |
| ◇ Verkeersruimten   | AQL 7% |
| ◇ Sanitaire ruimten | AQL 4% |
| ◇ Theorielokalen    | AQL 7% |
| ◇ Praktijklokalen   | AQL 7% |
| ◇ Overige ruimten   | AQL 7% |

Naast de VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan op de oplevermomenten:

- ◇ Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:
  - moeten:

- vrij van gehecht vuil;
- vrij van los vuil en dicht stof;
- vrij van methodefouten;
- aanslag vrij zijn;
- vrij van afval zijn;
- tot 3 meter spinragvrij zijn;
- voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in de bijlagen;
- mogen:
  - licht stof bevatten;
  - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- ◇ Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- ◇ Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
  - moeten:
    - urineluchtvrij zijn.
    - afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
  - mogen:
    - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- ◇ Aanvullend geldt voor vloeren:
  - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
  - Linoleumvloeren: gesloten, gladde beschermlaag die stof- en vlek-vrij is;
  - Zachte vloerbedekking: het vlek verwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Dit betreft maximaal vijf bij elkaar liggende vlekken van ieder maximaal 2 cm<sup>2</sup>, maar kan ook een spoor van maximaal 50 cm zijn;
- ◇ Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten en vlekken te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.

### 1.2.3 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de betreffende ruimten.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- ◇ Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- ◇ Koffiezetapparaten;
- ◇ Het te beschrijven gedeelte van whiteboards en het projectie deel van digiborden;
- ◇ Beamers, projectieschermen en andere AV-middelen;
- ◇ Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen (N.B. Locatie Campusgebouw Veiligheidsacademie (CMP VA) kent veel betonnen wanden en vloeren. Hiervoor geldt de uitzondering niet);
- ◇ Het vlek-vrij maken van plafonds;
- ◇ Technische apparatuur in technische ruimten;
- ◇ Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- ◇ Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;

- ◇ Beveiligingscamera's;
- ◇ Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- ◇ Raambeschutting;
- ◇ Kunstobjecten;
- ◇ Sporttoestellen en -attributen;
- ◇ Opleiding-specifieke elementen. Hier kan gedacht worden aan verpleegbedden bij een zorgopleiding, gasbranders in een laboratorium en het fornuis bij een horecaopleiding. Het kan zijn dat Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever wordt gevraagd om op afroep opleiding-specifieke elementen te reinigen; dit kan op offertebasis tegen het geldende uurtarief.

#### 1.2.4 Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties, tenzij afwijkingen in de Dienstverleningsmatrix in de bijlage vermeld staan:

- ◇ Dagelijks: Bureaukamers, leslokalen, sanitaire ruimten en verkeersruimten (in de Dienstverleningsmatrix staat vermeld op welke locaties een naloopronde plaatsvindt);

#### 1.2.5 Oplevermomenten periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter, conserveren, uitvoeren dieptereiniging etc. De oplevermomenten van de periodieke werkzaamheden wisselen per locatie; de frequenties zijn opgenomen in de Dienstverleningsmatrix.

Daarnaast gelden de volgende specifieke werkzaamheden:

- ◇ Het onderhoud van de sportzalen is onderdeel van het dagelijks en periodiek onderhoud. Onderhoud aan de vloeren is conform de onderhoudsvoorschriften van de vloerleverancier(s). Hygiëne en veiligheid (geen gladde vloeren) zijn belangrijke criteria;
- ◇ Het verwijderen van kauwgom aan de onderzijde van het meubilair behoort tot de periodieke werkzaamheden en dient minstens één keer per jaar te gebeuren.

Opdrachtnemer levert uiterlijk 30 juni 2018 een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens de kwaliteitscontrole rekening gehouden. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met oplevermomenten in de jaarplanning geschoven worden.

#### 1.2.6 Aanvullende eisen dieptereiniging sanitair

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- ◇ Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten;
- ◇ Het ontkalken van sanitaire objecten;
- ◇ Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren;
- ◇ Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen;
- ◇ Het reinigen van voegen tussen tegels;
- ◇ Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, rondom kranen en sanitaire objecten;
- ◇ Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.

### 1.2.7 Toelichting praktijklokalen

In bijlage Prijzenblad is een aantal ruimten aangemerkt met de ruimtecategorie 'praktijklokaal'. In deze ruimten komen opleidings-specifieke elementen voor welke conform paragraaf 1.2.3 uitgezonderd zijn van de opleverkwaliteit. Opdrachtnemer dient in deze ruimten wel de overige elementen te reinigen (vloer, regulier meubilair, bureaus, pantry etc.) en de afvalbakken te ledigen.

Onder deze praktijkruimten vallen een aantal 'bijzondere' ruimten die extra toelichting behoeven. Tijdens de schouw zal een deel van deze ruimten bekeken worden. Hieronder volgt een korte omschrijving van de betreffende ruimten.

#### **Vliegtuigruimte**

Op Benthemstraat 15 (BHS 15) bevindt zich een ruimte die aan de binnenkant gelijk is aan de binnenkant van een vliegtuig. De ruimte kenmerkt zich door een tapijten vloer en gestoffeerde stoelen zoals in een vliegtuig. De stoelen worden niet aangemerkt als opleidingselement en vallen dus onder de opleverkwaliteit van Opdrachtnemer.

#### **Klimwandruimte**

Op een van de campuslocaties bevindt zich een ruimte met glas tot 15 meter hoog. De glasbewassing van dit glas is een complexe aangelegenheid. Het glas reikt te hoog om met een ladder of tuckerpole te bereiken. Echter, de vloer van deze ruimte bestaat uit hout met daarop een mat en deze vloer kan het gewicht van een hoogwerker niet aan. De glasbewassing valt buiten de scope van de opdracht en zal op afroep plaatsvinden in overleg.

De vloer maakt wel onderdeel uit van de opleverkwaliteit. In de huidige situatie wordt deze elke twee weken gestofzuigd en één keer per maand gedweild.

#### **Dojo ruimte**

Op een van de campuslocaties bevindt zich een 'dojo'. Op de gehele vloer van deze ruimte ligt een mat welke niet gereinigd kan worden met een schrobmachine. Opdrachtnemer is wel verantwoordelijk voor het onderhoud van deze ruimte. In de huidige situatie wordt deze mat elke twee weken gestofzuigd en één keer per maand gedweild.

#### **Sporthal**

Op Koperpad 20 (KPP 20) bevindt zich een sporthal. Opdrachtnemer dient rekening te houden met de reiniging van een sportvloer.

#### **Gipskamer**

Op Marten Meesweg 50 (MMW 50) bevindt zich een gipskamer. Hier wordt veel met gips gewerkt, wat de vervuilingsgraad van de ruimte aanzienlijk verhoogd. Opdrachtnemer dient hier rekening mee te houden in zijn werkzaamheden.

#### **Goudsmidruimte**

Op Mr. Kesperstraat 10 (MKS 10) bevindt zich een goudsmidruimte waar juwelen worden gemaakt. Hier wordt veel met vuur gewerkt. In de huidige situatie heeft deze ruimte geen invloed op de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

### 1.3 Sanitaire middelen

Het bijvullen van de aanwezige sanitaire voorzieningen maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat voorraadbeheer, de bestellingen richting leverancier van Opdrachtgever, de communicatie over storingen en defecten, ontvangst van de goederen en controle van de leverbonnen welke na controle aan Opdrachtgever worden verstrekt, etc.

## 1.4 Schoonloopmatten

Opdrachtnemer dient schoonloopmatten aan te bieden en deze tijdens schoolweken minimaal één keer per vier weken te vervangen door schone matten. De matten dienen logovrij te zijn en donker van kleur. De matten zijn voorzien van een methode waarmee schuiven wordt voorkomen zonder dat bevestiging aan de vloer nodig is, bijvoorbeeld een antislipmat. De matten dienen een vocht- en vuil opnemende werking te hebben. Na gunning dient Opdrachtnemer te inventariseren welke matten nodig zijn en hiervoor op basis van de tarieven in de inschrijving een offerte uit te brengen.

## 1.5 Extra werkzaamheden

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door de Contract Manager en/of door een door de Contract Manager daarvoor aangewezen persoon. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- ◇ Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;
- ◇ Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- ◇ Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- ◇ Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

## 1.6 Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locaties. In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn de afwijkende afspraken op locatieniveau opgenomen.

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- ◇ Op alle locaties de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan, dagelijks aan het einde van de dag ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;
- ◇ In ieder geval elke vrijdag na sluiting van de locaties de afvalbakken ledigen;
- ◇ Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde (pers-)containers;
- ◇ Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken.

## 1.7 Werkdagen en werktijden

### 1.7.1 Werkdagen

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locaties kunnen van maandag tot en met vrijdag zijn, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. De vrije dagen zijn als volgt:

**We  
facilitate.**

- ◇ Nieuwjaarsdag;
- ◇ Koningsdag;
- ◇ Bevrijdingsdag;
- ◇ Hemelvaartsdag;
- ◇ 1e en 2e Paasdag;
- ◇ 1e en 2e Pinksterdag;
- ◇ 1e en 2e Kerstdag.

Op de bovengenoemde vrije dagen zijn alle locaties gesloten en kan geen periodiek onderhoud plaatsvinden. Daarnaast zijn de locaties van Opdrachtgever gesloten gedurende de korte schoolvakanties (voorjaars-, mei-, herfst- en kerstvakantie) in de betreffende regio, met uitzondering van de hoofdlocatie aan de Marten Meesweg 50. Gedurende de zomervakantie zijn alle locaties een periode van 7 weken gesloten, met uitzondering van Marten Meesweg 50. In week één en zeven van de zomervakantie zijn de locaties gesloten voor leerlingen en zijn enkel medewerkers aanwezig op de locaties. In de middelste drie weken van de zomervakantie zijn de panden, met uitzondering van Marten Meesweg 50, volledig gesloten en is geen onderhoud mogelijk.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat periodiek onderhoud aan vloeren enkel kan worden uitgevoerd in schoolvakanties en in afstemming met de eventueel aanwezige medewerkers.

#### 1.7.2 Werktijden

In de Dienstverleningsmatrix in de bijlage zijn mogelijke schoonmaaktijden aangegeven per locatie. In de huidige situatie vindt op sommige locaties dagschoonmaak plaats. Opdrachtgever heeft de wens om dagschoonmaak waar mogelijk uit te breiden. Gezien de toenemende bezettingsgraad op veel locaties zal dit echter niet overal mogelijk zijn. Opdrachtnemer wordt verzocht hierin mee te denken. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

Een aantal locaties worden in het weekend of de avonden verhuurd. Welke locaties dit zijn, is opgenomen in de bijlage Dienstverleningsmatrix. Momenteel vindt er in het weekend geen aanvullende schoonmaak plaats. Dit betekent dat de vervuilingsgraad op maandagochtend hoger ligt. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden in zijn werktijden en werkzaamheden.

#### 1.7.3 Open dagen en activiteiten

Gedurende het schooljaar organiseert Opdrachtgever diverse activiteiten, zoals open dagen. Opdrachtnemer dient in zijn Inschrijving (inclusief calculatie) hiermee rekening te houden. Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer flexibel omgaat met de werktijden rondom activiteiten en hierin meedenkt met Opdrachtgever.

Voor overige activiteiten en evenementen van Opdrachtgever die slechts op een gedeelte van de locatie plaatsvinden, zoals in een aantal lokalen of in de aula/kantine, wordt verwacht dat Opdrachtnemer voorafgaand aan de activiteit of evenement hier rekening mee houdt in de volgorde van de uitvoering van de werkzaamheden.

### 1.8 Faciliteiten

#### 1.8.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan.

Op alle locaties zijn een of meerdere werkkasten beschikbaar. Daarnaast is er een opslagruimte voor sanitaire artikelen. Tijdens de schouwing kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

#### 1.8.2 Sleutelbeheer

In de regel is er binnen openingstijden geen sleutel of toegangspas nodig voor de medewerkers van Opdrachtnemer om toegang te krijgen tot de schoon te maken ruimten. In de uitzonderlijke gevallen waar dit wel nodig is zal Opdrachtgever deze verlenen. Verlies of vermoedelijk verlies van toegangspassen en sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de toegangspas of sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

## 2. Glasbewassing

### 2.1 Richtlijnen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

### 2.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- ◇ Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- ◇ Het separatieglass en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- ◇ Het entreeglas, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.

In het Prijzenblad is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie. De vierkante meters van het separatieglass zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd.

Voor enkele locaties zijn de vierkante meters van het glas en het huidige gebruik van bereikbaarheidsmiddelen niet bekend. Na gunning dient Opdrachtnemer het desbetreffende glas zelf in te meten en de beurtprijs te verrekenen op basis van de ingediende prijs per vierkante meter in de Inschrijving. Voor het inmeten kunnen geen kosten in rekening worden gebracht. Welke locaties dit betreft is opgenomen in het Prijzenblad.

Daarnaast wordt op enkele voor entreeglas een andere frequentie gehanteerd dan voor de overige glasbewassing. De vierkante meters van het entreeglas zijn in de huidige situatie onbekend. Na gunning dient Opdrachtnemer het entreeglas zelf in te meten en dit te verrekenen met de prijs per vierkante meter uit de Inschrijving.

### 2.3 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- ◇ Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar per locatie verstrekt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever;
- ◇ Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- ◇ De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- ◇ Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Opdrachtnemer;
- ◇ Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- ◇ Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd;

- ◇ De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;
- ◇ Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting;
- ◇ Indien de bereikbaarheid van het glas belemmerd wordt, dient Opdrachtnemer te zorgen voor een passende oplossing zodat het glas wel gewassen kan worden.

## 2.4 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 24 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- ◇ De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
  - Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
  - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
  - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
  - Het verwijderen van het lekwater.
- ◇ Glasbewassing buiten- en binnengevel dienen op hetzelfde moment plaats te vinden, een en ander in overleg;
- ◇ Indien bij beoordeling blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de factuur voor het betreffende locatie/gebouw vast te houden totdat de uitvoering conform de eisen is uitgevoerd;
- ◇ Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

### 2.4.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit wordt herhaald totdat Opdrachtgever akkoord is met de uitvoering. Hiervoor gelden de volgende kaders:

- ◇ Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
- ◇ Indien eenmaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- ◇ Indien tweemaal in een kalenderjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
- ◇ Indien een gebouw binnen 1 kalenderjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft Opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan Opdrachtgever besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.

### 2.4.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever als volgt met deze situatie om te gaan:

Indien er meer dan 10% van de glasbewassing op een onderdeel (binnen- en buitengevelglas, separatieglas, entreeglas en dakglas) niet kon worden uitgevoerd wordt dit betreffende percentage verrekend met de factuur.

## 3. Veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu

### 3.1 VGWM-plan

Ten aanzien van Veiligheid, Gezondheid, Welzijn en Milieu (VGWM) is Opdrachtnemer verplicht tijdens de uitvoering van het onderhoud van kracht zijnde wetten, besluiten en verordeningen, reglementen en plaatselijke gebruiken na te leven en alle aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen.

Opdrachtnemer is verplicht een VGWM-plan op te stellen en actueel te houden, waarin minimaal de volgende onderdelen zijn opgenomen:

- ◇ Beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over VGWM-aspecten;
- ◇ Beschrijving bedrijfshulpverlening op locaties van Opdrachtgever buiten kantooruren;
- ◇ Overzicht van eisen, welke worden gesteld aan onderaannemers;
- ◇ Beschrijving van de meldingen, ongevallen, bijna ongevallen en onveilige situaties, inclusief een exemplaar van het meldformulier;
- ◇ Beschrijving van het beschikbaar stellen van persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en de periodieke (her)instructie aan de medewerkers;
- ◇ Beschrijving procedure keuring arbeidsmiddelen en de periodieke herkeuringen;
- ◇ Beschrijving op welke wijze en met welke frequentie voorlichting aan medewerkers plaatsvindt;
- ◇ Overige relevante procedures;
- ◇ De aanwezige certificaten (onder andere opleidingen);
- ◇ Overige relevante procedures die worden gehanteerd over veiligheid;
- ◇ Een lijst met belangrijke telefoonnummers;
- ◇ VI-bladen van aanwezige producten;
- ◇ Specificaties van het machinepark en arbeidsmiddelen.

Eenmaal per jaar, of wanneer er wijzigingen plaatsvinden in de vastgoedportefeuille van Opdrachtgever, levert Opdrachtnemer een bijgesteld VGWM-plan in bij Opdrachtgever. Deze zal het beoordelen en eventuele acties voortkomend uit de beoordeling dienen binnen de gestelde termijn afgehandeld te worden. Buiten het programma van eisen om kunnen door Opdrachtgever altijd extra VGWM-eisen worden gesteld.

#### 3.1.1 Veiligheid

Opdrachtnemer dient te allen tijde volgens de geldende wet- en regelgeving passende maatregelen te treffen voor persoonlijke veiligheid van de medewerkers. Dit impliceert onder andere dat er beschikbaarheid is van voldoende, veilige en goedgekeurde middelen om de opdracht veilig uit te kunnen voeren. Voor glasbewassing geldt in ieder geval dat:

- ◇ Opdrachtnemer over certificaten en/of bedrijfsdocumenten en procedures beschikt waaruit dat blijkt (VOL-VCA-certificaat voor de leidinggevende en een VCA-certificaat voor de overige uitvoerenden);
- ◇ Leidinggevend en uitvoerende medewerkers dienen voldoende en actief bekend te zijn met VCA.

#### 3.1.2 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever. Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV-opvolging voor het eigen personeel.

### 3.1.3 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer 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.

Opdrachtnemer 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.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

## 3.2 Middelen en materialen

### 3.2.1 Schoonmaakmiddelen

Opdrachtgever houdt zich aan de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak (vanuit RVO) en verwacht dat Opdrachtnemer zich ook hieraan houdt. Dit betekent onder meer het volgende:

- ♦ De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 28 mei 2014 (2014/313/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- ♦ Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- ♦ Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- ♦ Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmaterialen waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerk materiaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmaterialen en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient de te gebruiken methoden te beschrijven en een lijst samen te stellen van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines die worden gebruikt voor interieur-, sanitair-, en vloeronderhoud en de producenten/leveranciers hiervan. Deze dienen onderdeel te zijn van het op het object aanwezige handboek. De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

### 3.2.2 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Ook is Opdrachtnemer 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, op kosten van Opdrachtnemer, als volgt worden gecontroleerd:

- ◇ Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage K van 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;
- ◇ Na iedere reparatie.

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

## 3.3 Milieubelasting

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) is een vorm van ondernemen gericht op economische prestaties (*profit*), met respect voor de sociale kant (*people*), binnen de ecologische randvoorwaarden (*planet*). Opdrachtnemer onderschrijft het MVO beleid van Opdrachtgever en zal proactief met adviezen ter verbetering komen.

Daarnaast verklaart Opdrachtnemer zich ervoor in te spannen de milieubelasting, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door het zoveel mogelijk toepassen van minder milieubelastende materialen en producten.

Opdrachtgever is sterk in ontwikkeling op het gebied van MVO, waaronder ook milieubelasting. Opdrachtgever zal in samenspraak met Opdrachtnemer de onderwerpen en prioriteiten per jaar bepalen.

## 4. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

### 4.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao

Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens van de huidige medewerkers, welke terug te vinden zijn in de bijlagen.

Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.

Voor perceel C, welke is voorbehouden aan sociale ondernemingen, geldt een apart cao waarin geen overnameverplichting is opgenomen.

### 4.2 Management leverancier

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

#### 4.2.1 Eindverantwoordelijk management (tactisch niveau)

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een eindverantwoordelijk manager op tactisch niveau. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt per perceel op dit niveau met een vervangend contactpersoon. Deze persoon dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Tevens moet communicatie per e-mail mogelijk zijn met deze persoon.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

#### 4.2.2 Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten

adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- ◇ De uitvoering van de Overeenkomst;
- ◇ Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief maandelijkse rapportage van de resultaten;
- ◇ Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- ◇ Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- ◇ Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- ◇ Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever;
- ◇ Implementatie van verbetervoorstellen.

Opdrachtgever wil maximaal één aanspreekpunt per regio welke zichtbaar aanwezig is en vrijgesteld is van productieve werkzaamheden.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanname. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

### 4.3 Schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten in de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

#### 4.3.1 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- ◇ Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ◇ Leidinggevend en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ◇ Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Benodigde opleidingen/trainingen dienen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Alle kosten voor opleiding en training zijn voor rekening van Opdrachtnemer;

- ◇ Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen de Nederlandse taal op A2-niveau te beheersen. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal goed beheersen;
- ◇ De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- ◇ Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- ◇ Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- ◇ Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- ◇ De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

#### 4.3.2 Personeelskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

#### 4.3.3 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):

- ◇ Naam;
- ◇ Geboortedatum;
- ◇ Nummer van het wettig ID;
- ◇ Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

#### 4.3.4 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

#### 4.3.5 Hospitality Host

Momenteel werkt Opdrachtgever op locatie Marten Meesweg 50 met een Hospitality Host. Deze medewerkster houdt zich overwegend bezig met het onderhoud van publieke ruimten, besteedt extra aandacht aan klantcontact en is het aanspreekpunt voor gebruikers. Deze medewerkster is werkzaam is 11:00 tot 16:00 uur. Opdrachtgever wenst de medewerkster te behouden in deze rol.

### 4.4 Ziekteverzuim en ARBO

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor registratie van en controle op het ziekteverzuim en beschikt aantoonbaar over een op schrift gesteld ziekteverzuimbeleid. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever rekent tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer dat zij haar personeel wijst op gevaarlijke situaties in de ruimten en met betrekking tot de middelen die zij ter beschikking gesteld krijgt. Tevens dient Opdrachtnemer systematisch aandacht te hebben voor:

- ◇ Preventie ziekteverzuim;
- ◇ Bewustwording en vakbekwaamheid van te werk gestelde medewerkers;
- ◇ Ongevallenpreventie;
- ◇ Inzet van apparaten, materialen en middelen conform de ARBO vereisten;
- ◇ Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen.

## 5. Communicatie en contractbeheer

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. Enerzijds ter ondersteuning van de dagelijkse gang van zaken en anderzijds gericht op evaluatie en de toekomst. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractbeheer weergegeven.

### 5.1 Communicatieschema en informatievoorziening

#### 5.1.1 Communicatie- en informatiematrix

Onderstaand schema is een beknopte weergave van de onderwerpen voor de communicatiemomenten en informatievoorziening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opgevraagde rapportages en gespreksverslagen worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld.

Type overleg	Frequentie	Onderwerpen	Betrokkenen Zadkine	Betrokkenen leverancier
Eenmalig	Binnen 2 weken na definitieve gunning	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementatieplan;</li> <li>- Format (kwartaal)rapportage;</li> <li>- Format KPI rapportage;</li> <li>- RI&amp;E.</li> </ul>	Contract Manager, Portefeuillehouder Teamleider Algemene Ondersteuning	Eindverantwoordelijk management, Operationeel Coördinator
Strategisch	1x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluatie overall performance;</li> <li>- Beoordeling KPI's;</li> <li>- Contractuele zaken;</li> <li>- Ontwikkelingen intern/extern.</li> </ul>	Manager AO & Facilitair, Contract Manager	Strategisch management
Tactisch	4x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klantbeleving;</li> <li>- Financiële voortgang;</li> <li>- MVO en innovatie.</li> <li>- Kwaliteit van dienstverlening;</li> <li>- Klachtenregistratie en -behandeling;</li> <li>- Inzet en kwaliteit medewerkers.</li> </ul>	Contract Manager, Portefeuillehouder Teamleider Algemene Ondersteuning	Eindverantwoordelijk management, Operationeel coördinator
Operationeel	12x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mutaties;</li> <li>- Inzicht facturatie;</li> <li>- Knelpunten en verbeterpunten;</li> <li>- Operationele aangelegenheden.</li> </ul>	Portefeuillehouder Teamleider Algemene Ondersteuning	Operationeel Coördinator
	Op afroep	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dagelijkse afstemming</li> </ul>	(Hoofd)conciërge	

TABEL I: COMMUNICATIE- EN INFORMATIEMATRIX

### 5.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- ◇ Status KPI's;
- ◇ Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- ◇ Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- ◇ Besprekingsverslagen;
- ◇ Afhandeling KWIS-aanvragen;
- ◇ Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- ◇ Actieplannen (voortgang en borging).

### 5.1.3 Bereikbaarheid

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- ◇ Tijdens openingstijden van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- ◇ Na openingstijden van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

## 5.2 Meldingen

### 5.2.1 Procedure opvolging en registratie calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan het servicepunt van Opdrachtgever of (hoofd)conciërge van de betreffende locatie. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- ◇ Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix (tabel 2) tijdens openingstijden;
- ◇ Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij het servicepunt of (hoofd)conciërge na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- ◇ Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- ◇ Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van pandgebruikers te herstellen.

### 5.2.2 Procedure opvolging en registratie klachten

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de klachtenafhandeling. Opdrachtnemer dient te beschikken over een procedure voor de registratie en afhandeling van klachten die betrekking hebben op haar dienstverlening. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en het geïnformeerd houden van medewerkers en Opdrachtgever over het bestaan en de werking van de procedure.

Indien Opdrachtnemer een klacht niet tijdig op correcte wijze kan afhandelen, dient Opdrachtnemer onverwijld de contactpersoon van Opdrachtgever te informeren.

In de huidige situatie worden klachten op de volgende manieren geregistreerd:

- ◇ Een klacht wordt in het papieren logboek geschreven door de conciërges. Opdrachtgever heeft de wens om over te gaan op digitaal logboek. De conciërges beschikken veelal over een smartphone en zijn veel op pad waardoor een app op de telefoon een mogelijkheid kan zijn. Het servicepunt werkt veelal vanaf een vaste werkplek en heeft voornamelijk baat bij een gebruiksvriendelijke website;
- ◇ Een klacht wordt geregistreerd in Topdesk. Alle medewerkers van Opdrachtgever hebben toegang tot Topdesk waarin zij een klacht kunnen melden. Op enkele locaties is een Servicepunt aanwezig welke de klachten doorzet aan de betreffende leverancier; op andere locaties is deze taak de verantwoordelijkheid van de (hoofd)conciërge. Het Servicepunt of (hoofd)conciërge zet de klacht via de e-mail door aan Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient terug te koppelen wanneer de klacht wordt opgelost en welke maatregelen worden getroffen. Elke klacht dient tevens direct te worden afgemeld bij Opdrachtgever. De huidige leveranciers zijn niet aangesloten op Topdesk.

### 5.2.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storings (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Oplostermijn
Antwoord op vraag	<4 uur voor urgente vragen <8 uur voor andere vragen
Calamiteiten	<1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever <2 uur na openingstijden Opdrachtgever
Reactie op klacht	<4 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever
Afmelden klacht, wens, informatieverzoek, storing	Binnen 1 dag
Offertes op verzoek (conform verrekentarieven)	<2 werkdagen
Offertes op verzoek (op maat, niet-verrekentarieven)	<5 werkdagen

**TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX**

### 5.2.4 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

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

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen en ongeregelde heden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de pandgebruikers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen. 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 pandgebruikers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- ◇ De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- ◇ De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan het Servicepunt en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;
- ◇ Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. Het Servicepunt wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

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

## 5.3 Implementatiefase

### 5.3.1 Implementatieplan

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen twee weken na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- ◇ Stappenplan met de te ondernemen acties;
- ◇ Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- ◇ Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- ◇ Tijdsplanning met mijlpalen.

### 5.3.2 Nulmeting

Voor ingang van de Overeenkomst krijgt Opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Opdrachtgever en de huidige leverancier(s) een nulmeting uit te voeren. Op basis van deze beoordeling dient Opdrachtnemer samen met de vertrekkende leverancier(s) af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud voor overdracht wordt hersteld of verrekend.

Indien de vertrekkende leverancier(s) de herstelwerkzaamheden niet of in een slechte staat oplevert, worden de kosten die Opdrachtgever voor het herstel dient te maken in mindering gebracht op de laatste factuur van de vertrekkende leverancier(s). Wanneer partijen niet tot overeenstemming kunnen komen, kan de hulp worden ingeroepen van een onafhankelijke derde. Deze derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor deze derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

## 5.4 Mutaties

Wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van minder dan 500 m<sup>2</sup> dienen als volgt te worden verwerkt:

- ◇ Opdrachtgever geeft zo snel als mogelijk de mutatie door aan Opdrachtnemer;
- ◇ Operationeel wordt de mutatie direct verwerkt door Opdrachtnemer. Daarnaast verwerkt Opdrachtnemer de mutaties eenmaal per kwartaal in het Prijzenblad;
- ◇ Opdrachtnemer levert op de 25<sup>e</sup> van de laatste kalendermaand van het kwartaal het gewijzigde Prijzenblad aan bij Opdrachtgever;
- ◇ Opdrachtgever geeft binnen vijf werkdagen akkoord op het gewijzigde Prijzenblad;
- ◇ Het nieuwe Prijzenblad kent als ingangsdatum de eerste kalenderdag van het nieuwe kwartaal.

Voor wijzigingen in ruimtes, afdelingen of locaties van meer dan 500 m<sup>2</sup> geldt de bovenstaande procedure ook. Hiernaast is Opdrachtnemer echter gerechtigd om een aanvullende factuur te sturen voor het verschil tussen de exacte ingangsdatum van de mutatie en de ingangsdatum van het volgende kwartaal.

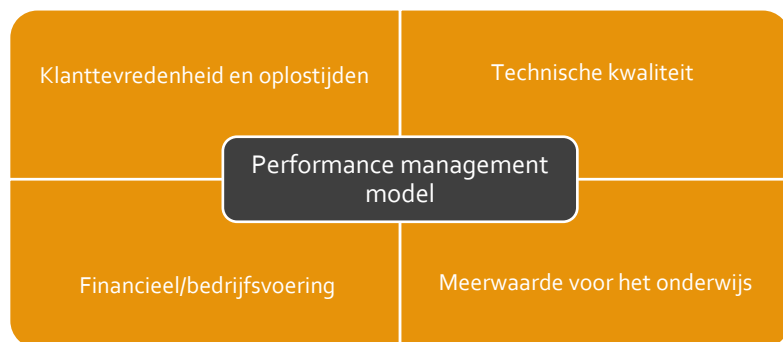
## 5.5 JOB monitor

Elke twee jaar doet JOB onderzoek naar de tevredenheid van mbo-studenten. Dit onderzoek heet de JOB-monitor. Alle mbo-instellingen doen hier aan mee, waaronder ook Opdrachtgever. In het schooljaar 2015/2016 heeft meer dan de helft van alle mbo-studenten (56%) de JOB-monitor ingevuld. Dat zijn meer dan 267.000 mbo-studenten.

Binnen de organisatie van Opdrachtgever zijn de resultaten van de JOB-monitor erg belangrijk voor het College van Bestuur. Onderdeel van de vragenlijst is ook de reinheid en beleving op de locaties.

## 6. Kwaliteit en monitoring

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een viertal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



**FIGUUR 1: PERFORMANCE MANAGEMENT MODEL**

De vier KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- ◇ Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- ◇ Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- ◇ Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- ◇ Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

### 6.1 Klanttevredenheid en oplostijden

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Klanttevredenheid opdrachtgever-opdrachtnemersrelatie	In een nulmeting wordt de huidige tevredenheid vastgesteld (schaal 1-10); daarna dient de tevredenheid jaarlijks met minimaal 0,5 punt te stijgen tot een cijfer van een 8,0 behaald is.	Door Opdrachtnemer te bepalen in overleg met Opdrachtgever eenmaal per contractjaar. Opdrachtnemer doet een voorstel voor een meetmethodiek in het eerste kwartaal na aanvang van de Overeenkomst.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Oplostijden	In 90% van de gevallen dienen de oplostijden gehaald te worden zoals deze staan beschreven in tabel 2.	Vier keer per jaar rapporteert Opdrachtnemer over deze KPI op basis van haar eigen registratie.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

## 6.2 Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Reguliere en periodieke schoonmaak: verzorgen van schoonmaakwerkzaamheden conform kwaliteitseisen	Voldoende score op alle onderwerpen	Op aanvraag van Opdrachtgever wordt door een onafhankelijke derde een VSR-KMS uitgevoerd, conform NEN 2075, gedefinieerde AQL niveaus conform ruimtestaat. Opdrachtgever bepaalt tijdens de looptijd van de Overeenkomst zelf de gewenste frequentie.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

1. Initiële meting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
2. Hermeting onvoldoende: hermeting op kosten Opdrachtnemer, binnen 2 weken;
3. Tweede hermeting onvoldoende: Opdrachtgever gerechtigd 25% over maandbedrag van betreffende locatie in te houden. Tevens heeft Opdrachtgever recht tot opzeggen contract of locatie met Opdrachtnemer.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
2.	Glasbewassing: verzorgen glasbewassing conform kwaliteitseisen	> 90% van oppervlakte glas is conform kwaliteitseisen	Fysieke controle door Opdrachtgever ((hoofd)conciërge) en Opdrachtnemer na uitvoeringsbeurt binnen 48 uur.

Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

1. Een gebouw wordt afgekeurd als meer dan 10% van de glasbewassing niet of niet conform de bovenstaande kwaliteitseisen is uitgevoerd;
2. Indien één maal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 15% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
3. Indien tweemaal in een contractjaar een gebouw wordt afgekeurd is Opdrachtgever gerechtigd 25% op de factuur van de gehele beurt voor het betreffende gebouw in te houden;
4. Indien een gebouw binnen één contractjaar meer dan tweemaal wordt afgekeurd heeft Opdrachtgever het recht dit te interpreteren als het leveren van een wanprestatie en kan Opdrachtgever besluiten het gebouw onder te brengen bij een andere leverancier.

### 6.3 Bedrijfsvoering

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Contract audit	95% van de getoetste indicatoren is voldoende	Operationele audit eenmaal per contractjaar door Opdrachtgever of een onafhankelijke derde

#### Beschrijving

Opdrachtgever vindt het belangrijk gedurende de gehele contractperiode te sturen op afspraken die met Opdrachtnemer zijn gemaakt. Het betreft hier eisen en afspraken opgenomen in de actuele Overeenkomst, PvE en andere aanbestedingsdocumenten en de Inschrijving van Opdrachtnemer. Aan de hand van een operationele audit toetst Opdrachtgever of Opdrachtnemer zich houdt aan deze gemaakte afspraken en gestelde eisen. Opdrachtgever kan hiervoor gebruik maken van een onafhankelijk adviesbureau.

#### Procedure herstel (norm wordt niet behaald)

Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen zes weken geïmplementeerd te worden.

Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.

### 6.4 Meerwaarde voor het onderwijs

Opdrachtnemer dient bij gunningscriterium 'meerwaarde voor het onderwijs' zelf een KPI voor te stellen. Na gunning zal deze KPI in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer geconcretiseerd en vastgesteld worden.