

# Aanbestedingsleidraad

## Europese Aanbesteding schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire verbruiksartikelen

Waterschap Hollandse Delta en  
Waterschap Rivierenland



**Kenmerk:**

EA/ITX/2013/WSHD-WSRL/WP/01

Versie: 4 juni 2013  
TenderNed: 17700  
Zaaknummer: 2013

## INHOUD

DEFINITIES .....	5
1 INLEIDING .....	8
1.1 Algemeen .....	8
1.2 Opbouw Aanbestedingsleidraad .....	8
1.3 Aanbestedende dienst .....	8
1.4 Voorwerp van de opdracht .....	9
1.5 Doelstelling .....	9
1.6 Planning .....	10
2 PROCEDURE .....	11
2.1 Rondleiding en toelichting .....	11
2.2 Vragen .....	12
2.3 Inleveren Inschrijving .....	13
2.4 Voorwaarden .....	13
2.5 Opbouw Inschrijving .....	15
2.6 Beoordelingsteam .....	16
2.7 Beoordelingsprocedure .....	16
2.8 Bezwaren .....	17
3 BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN .....	18
3.1 Eigen Verklaring .....	18
3.1.1 Algemene gegevens .....	18
3.1.2 Uitsluitingsgronden .....	18
3.1.3 Geschiktheidseisen (facultatief) .....	18
3.1.4 Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden (facultatief) .....	18
3.1.5 Toelichting onderneming voor zover niet aan de uitsluitingsgronden/eisen wordt voldaan .....	19
3.1.6 Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden .....	19
3.1.7 Ondertekening .....	19
3.2 Conformiteitenlijst .....	19
4 GUNNINGCRITERIA .....	20
4.1 Beoordelen gunningscriteria .....	20
4.2 Beoordeling criteria Prijs en Kwaliteit .....	22
5 PROGRAMMA VAN EISEN .....	35
5.1 Dienstverlening schoonmaak .....	35
5.1.1 Indeling Werkprogramma's .....	35
5.1.2 Normen werkprogramma's .....	38
5.1.3 Normen Periodiek Vloeronderhoud .....	40
5.1.4 Calculatie .....	40
5.1.5 Ruimtestaat/bestek (bijlage F) .....	42
5.1.6 Periodieke werkzaamheden .....	43
5.1.7 Mutaties in het schoonmaakbestek .....	43
5.1.8 Planningsvoorschriften .....	44
5.1.9 Algemene werkzaamheden en meerwerk .....	45
5.1.10 Locatie bijzonderheden schoonmaak .....	45
5.1.11 Afval, bekens en papier .....	48
5.2 Dienstverlening Glasbewassing .....	48
5.2.1 Risico Inventarisatie & Evaluatie .....	48
5.2.2 Frequentie .....	49
5.2.3 Beurtindeling .....	49
5.2.4 Hoeveelheid .....	50
5.2.5 Algemene planning .....	50

5.2.6	Locatie bijzonderheden glasbewassing.....	51
5.3	Dienstverlening sanitaire artikelen .....	52
5.3.1	Aanwezige sanitaire voorzieningen/apparaten .....	52
5.3.2	Sanitaire verbruiksartikelen .....	52
5.3.3	Functionele eisen sanitaire verbruiksartikelen .....	53
5.3.4	Hoeveelheid .....	54
5.3.5	Gebruikers .....	54
5.3.6	Levering .....	54
5.3.7	Beheer sanitaire voorzieningen.....	54
5.3.8	Prijzen sanitaire verbruiksartikelen .....	55
5.4	Regiewerk .....	55
5.5	Calamiteiten .....	56
5.6	Eisen .....	56
5.6.1	Algemeen .....	57
5.6.2	Wet en regelgeving .....	57
5.6.3	Verantwoordelijk marktgedrag .....	57
5.6.4	Duurzame samenleving .....	58
5.6.5	Klachten.....	59
5.6.6	Personeel en organisatie .....	60
5.6.7	Communicatie .....	61
5.6.8	Sleutelbeheer .....	64
5.6.9	Opstart .....	64
5.6.10	Facturering .....	64
5.6.11	Huisregels .....	66
5.6.12	Toetsing dienstverlening .....	66
5.6.13	Einde overeenkomst.....	68
5.6.14	Totaalprijs .....	68
6	Programma van wensen .....	70
6.1	Social return on investment (SROI) .....	70
BIJLAGE A:	Eigen Verklaring .....	72
Bijlage: A.1	Eigen Verklaring .....	73
Bijlage: A.2	Conformiteitenlijst .....	74
Bijlage: A.3	Cheklis t voor Inschrijving.....	75
BIJLAGE B:	OVEREENKOMSTEN.....	76
Bijlage: B.1	Schoonmaakovereenkomst Waterschap Hollandse Delta .....	77
Bijlage: B.2	Schoonmaakovereenkomst Waterschap Rivierenland .....	78
BIJLAGE C:	DEFINITIES .....	79
Bijlage: C.1	Elementen.....	80
Bijlage: C.2	Onderdeel elementen .....	84
Bijlage: C.3	Schoonmaakhandelingen.....	85
Bijlage: C.4	Schoonmaakmethoden .....	89
BIJLAGE D:	WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK.....	93
BIJLAGE E:	WERKPROGRAMMA'S AFROEPWERKZAAMHEDEN EN GLASBEWASSING.....	101
BIJLAGE F:	SCHOONMAAKBESTEK .....	102
Bijlage: F.1	Perceel 1 .....	103
Bijlage: F.2	Perceel 2 .....	105
Bijlage: F.3	Perceel 3 .....	106
Bijlage: F.4	Perceel 4 .....	107
Bijlage: F.5	Perceel 5 .....	108
Bijlage: F.6	Perceel 6 .....	109
Bijlage: F.7	Perceel 7 .....	111
Bijlage: F.8	Perceel 8 .....	112
Bijlage: F.9	Perceel 9 .....	113
Bijlage: F.10	Perceel 10.....	114

BIJLAGE G:	LOCATIEBIJZONDERHEDEN GLASBEWASSING PERCEEL 1 .....	115
BIJLAGE H:	SANITAIRE VOORZIENINGEN/APPARATEN .....	116
Bijlage: H.1	Waterschap Hollandse Delta .....	117
Bijlage: H.2	Waterschap Rivierenland .....	118
BIJLAGE I:	BEZETTING LOCATIES .....	119
Bijlage: I.1	Waterschap Hollandse Delta .....	120
Bijlage: I.2	Waterschap Rivierenland .....	121
BIJLAGE J:	BALANCED SCORE CARD .....	122
BIJLAGE K:	GEGEVENS TEN BEHOEVE VAN OVERNAME PERSONEEL .....	124
BIJLAGE L:	INVULTABELLEN VOOR PERCEEL 1 EN 6 .....	125
Bijlage: L.1	Invultabel reguliere schoonmaak .....	126
Bijlage: L.2	Invultabel objecten .....	127
Bijlage: L.3	Invultabel niet-meewerkende objectleiding .....	128
Bijlage: L.4	Totaalblad objecten .....	129
Bijlage: L.5	Invultabel afroep berekend .....	130
Bijlage: L.6	Invultabel afroep incidenteel .....	131
Bijlage: L.7	Invultabel regiewerk .....	132
Bijlage: L.8	Invultabel glas .....	133
Bijlage: L.9	Invultabel glas per locatie .....	134
Bijlage: L.10	Invultabel Leveringen .....	135
Bijlage: L.11	Invultabel totaalblad .....	136
BIJLAGE M:	INVULTABELLEN VOOR PERCEEL 2 T/M 5 EN 7 T/M 10 .....	137
Bijlage: M.1	Invultabel reguliere schoonmaak .....	138
Bijlage: M.2	Invultabel objecten .....	139
Bijlage: M.3	Totaalblad objecten .....	140
Bijlage: M.4	Invultabel afroep berekend .....	141
Bijlage: M.5	Invultabel afroep incidenteel .....	142
Bijlage: M.6	Invultabel regiewerk .....	143
Bijlage: M.7	Invultabel glas .....	144
Bijlage: M.8	Invultabel glas per locatie .....	145
Bijlage: M.9	Invultabel Leveringen .....	146
Bijlage: M.10	Invultabel totaalblad .....	147
BIJLAGE N:	KWALITEITSGARANTIE EN KWALITEITSSTABILITEIT .....	148
BIJLAGE O:	FORMAT VOOR STELLEN VAN VRAGEN .....	149

## DEFINITIES

Term/begrip	Omschrijving
Aanbestedende Dienst	Waterschap Hollandse Delta en Waterschap Rivierenland.
Aanbestedingsleidraad	Alle documenten die in de Aanbestedingsprocedure, afkomstig van de Aanbestedende Dienst, aan Inschrijvers worden verstrekt.
Openbare Aanbestedingsprocedure	De Europese openbare Aanbestedingsprocedure schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire verbruiksartikelen.
Afroepwerk	Werkzaamheden waarvan de uit te voeren handelingen of de geëiste opleverniveaus zijn voorgeschreven, maar waarvan het aantal keer dat de werkzaamheden dienen plaats te vinden of dienen te worden opgeleverd, niet van te voren vast ligt.
AWVODI 2012	Algemene Waterschapsvoorwaarden voor Diensten 2012 (AWVODI-2012).
Bijlagen	Aanhangsels bij de Aanbestedingsleidraad welke daarvan een onlosmakelijk deel uit maken en onderdeel zijn van de Aanbestedingsleidraad.
Direct leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die tijdens de uitvoering van de schoonwerkzaamheden aanwezig is op de locaties van Opdrachtgever en de leiding heeft over de uitvoerende medewerkers en tijdens het schoonmaakonderhoud het eerste aanspreekpunt is voor Opdrachtgever.
Dienstverlening	Het tegen betaling uitvoeren van schoonmaakonderhoud en/of glasbewassing en/of leveren van sanitaire verbruiksartikelen.
Down	Indien het resultaat van een kwaliteitscontrole (of herinspectie) leidt tot een afkeuring, dan betekent dit dat de gehele maand voor die locatie als onvoldoende wordt gezien.
Efficiency	Het verschil tussen de in de Inschrijving berekende uren voor het hoogfrequente werk en de daadwerkelijk uitgevoerde uren voor het hoogfrequente werk.
EMVI	Economisch Meest Voordelige Inschrijving.
Indirect leidinggevende	De medewerker van Opdrachtnemer die de (eind)verantwoordelijkheid heeft over het schoonmaakonderhoud bij Opdrachtgever en ook regelmatig op de locaties aanwezig zal zijn.
Inzet niet-meewerkende (object)leiding	De tijd waarmee de Direct leidinggevendenden belast worden met de aansturing van het uitvoerende medewerkers en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Inschrijver	De natuurlijke of rechtspersoon die de Aanbestedingsleidraad heeft gedownload en een Inschrijving doet.
Inschrijving	Door Inschrijver ingediende aanbieding.
Niet specialistische regiewerkzaamheden	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in de Schoonmaakovereenkomst zijn opgenomen. Niet Specialistische Regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door

	schoonmaakmedewerkers die vallen onder functienummer 11.01 - Functiehandboek RAS uitgevoerd kunnen worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste regietarief verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Nota van Inlichtingen	Een of meer nota's van nadere verstrekte inlichtingen die door de Aanbestedende Dienst zijn opgemaakt, welke integraal deel uitmaken van de Aanbestedingsleidraad.
Opdrachtgever	De Aanbestedende Dienst waarmee de Schoonmaakovereenkomst wordt gesloten. Dit is Waterschap Hollandse Delta en/of Waterschap Rivierenland.
Opdrachtnemer	De Inschrijver die als nummer één in ranking is geëindigd in de Aanbestedingsprocedure op basis waarvan met hem de Schoonmaakovereenkomst wordt gesloten.
Penvoerder(schap)	InTexSo Adviesbureau b.v. treedt op als Penvoerder
(Prijs)indexering	Een mogelijke jaarlijkse overeengekomen procentuele verhoging van de tarieven en prijzen in verband met onder andere gestegen loonkosten, prijzen en der gelijke. Verzoek tot prijsindexering mag pas voor de eerste keer plaatsvinden per 1 januari 2015
Programma van Eisen	De commerciële en technische eisen ten aanzien van de gevraagde Dienstverlening.
Specialistisch Regiewerk(zzaamheden)	Werkzaamheden die moeten worden uitgevoerd en die niet in de schoonmaakovereenkomst zijn opgenomen. Specialistische Regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder functienummer 11.02 - Functiehandboek RAS uitgevoerd dienen te worden. Deze werkzaamheden worden tegen het vaste specialistisch regietarief verrekend. De uit te voeren werkzaamheden worden bij afroep bepaald.
Regulier(e) werk(zzaamheden)	Werk waarvan de uit te voeren handeling (of het geëiste opleverniveau) en het aantal dagen (of aantal oplevermomenten) waarop de werkzaamheden dienen plaats te vinden (of te worden opgeleverd) zijn voorgescreven.
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgeboden.
Up	Een maand waarin een locatie niet wordt afgekeurd of waarin geen kwaliteitscontrole plaatsvindt wordt als voldoende gezien.
Uptime	Het percentage van een jaar dat de kwaliteit minimaal voldoet aan de acceptatiegrens.
Uren niet-meewerkende objectleiding	De tijd in uren, waarmee de Direct leidinggevenden belast worden met de aansturing van de uitvoerende medewerkers en niet zelf belast zijn met de uitvoering van het schoonmaakonderhoud.
Uren uitvoering	De tijd in uren, welke wordt ingezet door medewerkers om het schoonmaakonderhoud uit te voeren (Hierbij zijn de uren niet-meewerkende objectleiding niet opgenomen.).
Zelfdragend	De uitvoering van (delen van) de werkzaamheden voor deze Dienstverlening niet mag worden gefinancierd door

	werkzaamheden die niet binnen deze Dienstverlening vallen. De kosten voor de inzet van een medewerker van een bepaald uurtarief mogen niet zijn verdisconteerd in een ander uurtarief.
--	---

Tabel 1: Definities

# 1 INLEIDING

## 1.1 Algemeen

Dit document beschrijft de procedure en het programma van eisen en wensen ten aanzien van de Europese Aanbesteding schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire verbruiksartikelen binnen Waterschap Hollandse Delta en Waterschap Rivierenland. Voor deze Europese Aanbesteding is Inschrijver verplicht dit document te hanteren en strikt de aanwijzingen op te volgen. Indien Inschrijver afwijkt van de procedure, dan kan de Inschrijving als ongeldig worden verklaard.

Deze Europese Aanbesteding betreft een openbare procedure volgens de Aanbestedingswet 2012 en de Richtlijn 2004/EG/18.

InTexSo Adviesbureau b.v. is als ondersteund en begeleidend adviseur betrokken bij deze aanbesteding. InTexSo Adviesbureau b.v. is een adviesbureau binnen de facilitaire branche met een specialisatie op het gebied van schoonmaakonderhoud en glasbewassing.

Het Penvoerderschap voor deze aanbesteding ligt bij InTexSo Adviesbureau b.v..

## 1.2 Opbouw Aanbestedingsleidraad

De opbouw van deze Aanbestedingsleidraad is als volgt:

- In hoofdstuk 2 vindt Inschrijver een omschrijving van de procedure;
- In hoofdstuk 3 vindt Inschrijver de beoordeling uitsluitingsgronden;
- In hoofdstuk 4 vindt Inschrijver de gunningscriteria;
- In hoofdstuk 5 vindt Inschrijver de eisen;
- In hoofdstuk 6 vindt Inschrijver de wensen.

## 1.3 Aanbestedende dienst

Aanbestedende dienst bestaat uit twee Waterschappen welke hieronder geïntroduceerd worden.

### *Waterschap Hollandse Delta (WSHD)*

Waterschap Hollandse Delta is ontstaan per 1 januari 2005 uit de fusie van vier waterschappen en een gedeelte van het zuiveringsschap in de regio. In de regio Zuid-Hollands zuid zorgt WSHD voor droge voeten, schoon water en veilige wegen. In de organisatie zijn circa 550 medewerkers werkzaam en daarmee behoort WSHD tot een van de grootste waterschappen van het land.

Het beheersgebied van WSHD omvat Zuid-Holland zuid (Voorne-Putten en Rozenburg, Goeree-Overflakkee, IJsselmonde, Hoeksche Waard, eiland van Dordrecht). In dit gebied houdt het waterschap zich bezig met de volgende taken:

- Zorg voor de hoeveelheid oppervlaktewater;
- Zorg voor de kwaliteit van het oppervlaktewater;
- Zuiveren van afvalwater;
- Aanleg, beheer en onderhoud van wegen en fietspaden;
- Vergunningverlening en handhaving;
- Aanleg, beheer en onderhoud van dijken, duinen, kades en waterwegen;
- Vaarwegen.

Meer informatie over de Aanbestedende dienst vindt u op de website [www.wshd.nl](http://www.wshd.nl)

### *Waterschap Rivierenland (WSRL)*

Een waterschap is, net zoals een provincie en een gemeente, een overheidsorganisatie. In tegenstelling tot andere overheden, worden de grenzen van waterschappen veelal waterstaatkundig bepaald. Grenzen dus die vaak niet samenvallen met die van gemeenten of provincies. Zo bevindt Waterschap Rivierenland zich in 4 provincies: Gelderland, Utrecht, Noord Brabant en Zuid Holland. Waterschap Rivierenland is ingesteld door een gemeenschappelijk besluit van deze 4 provincies. Het toezicht zal in de praktijk (namens de andere provincies) veelal worden uitgeoefend door Gelderland.

Bestuurlijk gezien is een waterschap een lagere overheid. Een waterschap heeft een gekozen algemeen bestuur, vergelijkbaar met een gemeenteraad (van voor het duale stelsel) en het dagelijks bestuur (college van dijkgraaf en heemraden), vergelijkbaar met het college van burgemeester en wethouders bij een gemeente. De dijkgraaf vervult de rol van voorzitter van het bestuur.

### Eigen belastingheffing

Voor de dekking van de uitgaven is Waterschap Rivierenland voor het grootste gedeelte aangewezen op de heffing van de eigen belastingen: de waterschapsomslagen en verontreinigingsheffing, ook wel zuiveringslasten genoemd. Hierbij geldt het principe: Wie belang heeft bij het werk van het waterschap, betaalt mee aan het werk van het waterschap.

Meer informatie over de Aanbestedende dienst vindt u op [www.waterschaprivierenland.nl](http://www.waterschaprivierenland.nl)

## **1.4 Voorwerp van de opdracht**

Deze Europese aanbesteding betreft schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire verbruiksartikelen.

De Aanbestedende Dienst heeft gekeken naar de beheersbaarheid en de omvang van de gehele opdracht. Op basis hiervan is besloten om de opdracht te verdelen in percelen. Bij het tot stand komen van de perceelindeling is gekeken naar de omvang van de opdracht, de geografische ligging van de verschillende locaties en toegankelijkheid voor het MKB.

De Europese aanbesteding is opgedeeld in de volgende percelen:

Perceel	Omschrijving	Omvang ten aanzien van schoonmaak, glasbewassing en sanitaire verbruiksartikelen
Perceel 1	WSHD - Hoofdkantoor	1 locatie, ongeveer 14.665 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte
Perceel 2	WSHD - IJsselmonde	6 locaties, ongeveer 3.060 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte
Perceel 3	WSHD - Voorne Putten	8 locaties, ongeveer 1.090 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte
Perceel 4	WSHD - Goeree Overflakke	8 locaties, ongeveer 671 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte
Perceel 5	WSHD - Hoeksche Waard	9 locaties, ongeveer 1.073 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte
Perceel 6	WSRL - Hoofdkantoor	1 locatie, ongeveer 13.991 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte
Perceel 7	WSRL - Regio Noord	2 locaties, ongeveer 1.393 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte
Perceel 8	WSRL - Regio Midden	3 locaties, ongeveer 591 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte.
Perceel 9	WSRL - Regio West	3 locaties, ongeveer 591 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte
Perceel 10	WSRL - Regio Zuid	3 locaties, ongeveer 393 m <sup>2</sup> vloeroppervlakte

Tabel 2: Voorwerp van opdracht

De locaties bestaan onder andere uit kantoren, sanitaire ruimten, vergaderruimten, opleidingsruimten, bedieningsruimten en verkeersruimten.

## **1.5 Doelstelling**

De doelstelling is om, per perceel, een schoonmaakovereenkomst aan te gaan met een professionele Inschrijver die voor het vastgestelde budget met kennis en kunde het

gevraagde schoonmaakonderhoud, de glasbewassing en de levering sanitaire verbruiksartikelen met een zo hoog mogelijke kwaliteit uitvoert. De schoonmaakovereenkomst wordt aangegaan voor een periode van drie jaar met de optie van 2 keer een verlenging van maximaal 12 maanden per verlenging. Bij het vaststellen van de duur van de schoonmaakovereenkomst heeft de Aanbestedende Dienst onder andere rekening willen houden met het feit dat Inschrijver personeel dient over te nemen en een inwerkperiode heeft. Verlenging zal plaats vinden nadat dit schriftelijk door de Opdrachtgever is bevestigd.

## 1.6 Planning

De planning van deze Europese Aanbesteding is, onder voorbehoud, als volgt:

Activiteit	Tijdstip
Aankondiging	5 juni 2013
Uiterste datum aanmelding rondleiding	13 juni 2013
Rondleiding Waterschap Hollandse Delta Perceel 1 t/m 5	21 juni 2013
Rondleiding Waterschap Rivierenland Perceel 6 t/m 10	18 juni 2013
Toelichting Aanbestedingsleidraad	28 juni 2013
Uiterste datum voor stellen vragen	8 juli 2013
1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	16 juli 2013
Uiterste datum voor stellen vragen n.a.v. 1 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	19 juli 2013
2 <sup>e</sup> Nota van Inlichtingen	25 juli 2013
Sluitingsdatum Inschrijving	2 augustus 2013 voor 12:00 uur CET
Streefdatum voorlopige gunning	5 september 2013
Streefdatum definitieve gunning	26 september 2013
Streefdatum ingangsdatum overeenkomsten	1 januari 2014

Tabel 3: Planning

Inschrijver dient na de sluitingsdatum van de Inschrijvingperiode tot aan de voorlopige gunning er rekening mee te houden dat er verificatievragen kunnen worden gesteld, welke Inschrijver binnen 2 werkdagen na verzending dient te beantwoorden.

## 2 PROCEDURE

De Europese Aanbesteding verloopt conform de in paragraaf 1.6 beschreven planning. In dit hoofdstuk zal de procedure per onderdeel worden toegelicht.

### 2.1 Rondleiding en toelichting

Inschrijver wordt in de gelegenheid gesteld om een rondleiding op verschillende locaties bij te wonen met maximaal 2 personen per Inschrijver. Voor het tijdstip verwijzen wij Inschrijver naar de planning.

#### *Waterschap Hollandse Delta*

De rondleiding start op de locatie RWZI Dordrecht te Dordrecht waarbij rekening gehouden dient te worden dat om 9.00 uur verzameld wordt op het parkeerterrein bij Wok of Fame (Baanhoekweg 1, Dordrecht) van waaruit een representatief aantal van de verschillende locaties van de Aanbestedende Dienst wordt aangedaan.

De planning van de rondleiding is als volgt:

#### *Vrijdag 21 juni 2013 om 9.00 uur CET*

- Perceel 5: 9.00 uur **Start** bij Wok of Fame (Baanhoekweg 1, Dordrecht) en vertrek naar RWZI Dordrecht tot 9.35 uur. Locatie RWZI Dordrecht (Baanhoekweg 38B, Dordrecht) is bijzonder en kan niet zomaar worden betreden, vanaf de parkeerplaats van de Wok of Fame wordt gecarpoold naar de RWZI Dordrecht. De Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat hier een speciale toegangsprocedure van toepassing is;
- 9.40 uur vertrek van Wok of Fame naar Hoofdkantoor;
- Perceel 1: 10.10 uur Hoofdkantoor (Handelsweg 100 te Ridderkerk) tot 11.10 uur
- Perceel 2: 11.20 uur RWZI Barendrecht (Achterzeedijk 80 te Barendrecht) tot 11.40 uur
- Perceel 3: 12.10 uur Werf de Klomp & Steunpunt Voorne Putten (Middelweg, Brielle) tot 12.40 uur
- Perceel 4: 13.10 uur RWZI Middelharnis (Westhavendijk 11, Middelharnis) tot 14.40 uur  
**Einde**

In bovenstaande planning is rekening gehouden met een rondleiding langs diverse locaties. Wanneer een Inschrijver niet voor alle percelen wenst in te schrijven of bij de rondleiding van alle percelen aanwezig wenst te zijn kunnen ze aansluiten bij de locatie van het desbetreffende perceel waar Inschrijver bij aanwezig wenst te zijn. De Inschrijver dient dan naar de locatie te rijden en buiten het hek te wachten totdat de Aanbestedende Dienst aanwezig is voor de rondleiding op die locatie. Tijdens de rondleiding zal steeds gezamenlijk het terrein van de buitenlocaties worden betreden.

#### *Waterschap Rivierenland*

De rondleiding start op de locatie RWZI Groot Ammers, Wilgenweg 6 te Groot Ammers van waaruit de andere locatie van de Aanbestedende Dienst wordt aangedaan.

De planning van de rondleiding is als volgt:

#### *Dinsdag 18 juni 2013 om 09.00 uur CET*

- Perceel 9: Locatie RWZI Groot Ammers, Wilgenweg 6 te Groot Ammers van 8.30 uur - 9.00uur;
- Perceel 8: Locatie RWZI Zaltbommel, Onderlangsweg 3, Zaltbommel van 10.00-10.30 uur;
- Perceel 6: Locatie Hoofdkantoor, De Blomboogerd 1 te Tiel van 11.00- 12.30uur;
- Perceel 10: Locatie RWZI Druten, Heersweg 29, Druten 13.00-13.30 uur;

- Perceel 7: Locatie RWZI Arnhem, Drielseweg 25 te Arnhem van 14.30-15.00 uur.

In bovenstaande planning is rekening gehouden met een rondleiding langs diverse locaties. Wanneer een Inschrijver niet voor alle percelen wenst in te schrijven of bij de rondleiding van alle percelen aanwezig wenst te zijn kunnen ze aansluiten bij de locatie van het desbetreffende perceel waar Inschrijver bij aanwezig wenst te zijn. De Inschrijver dient dan naar de locatie te rijden en buiten het hek te wachten totdat de Aanbestedende Dienst aanwezig is voor de rondleiding op die locatie. Tijdens de rondleiding zal steeds gezamenlijk het terrein van de buitenlocaties worden betreden.

De procedure tijdens deze beide rondleidingen is als volgt:

1. Inschrijver dient zich voor 14 juni via de mail aan te melden bij mevr. M.J. Schmelling ([Maaike@intexso.nl](mailto:Maaike@intexso.nl)). Bij de melding dient Inschrijver de namen van de personen te vermelden die tijdens de rondleiding aanwezig zullen zijn, tevens dient het perceel waarop het betreft te worden vermeld. Indien Inschrijver zich niet van te voren aanmeldt kan toegang tot de locatie worden ontzegd.
2. Inschrijver meldt zich aan bij de desbetreffende locatie van het Waterschap (perceel 1 en 6 bij de receptie van deze locatie en overige locaties wachten op/voor hekwerk van het desbetreffende terrein). Inschrijver wordt in de centrale hal/ hekwerk van desbetreffende locatie/terrein opgehaald. Indien Inschrijver te laat is, kan Inschrijver niet meer aan de rondleiding deelnemen.
3. Mocht Inschrijver naar aanleiding van deze rondleiding vragen hebben, dan dient Inschrijver deze, na de rondleiding, schriftelijk kenbaar te maken. Vragen die mondeling zijn gesteld en beantwoord en niet in de Nota van Inlichtingen zijn opgenomen maken geen onderdeel uit van de aanbesteding en kunnen geen rechten aan worden ontleend.
4. De schriftelijke gestelde vragen worden middels een Nota van Inlichtingen beantwoord.

#### *Toelichting Aanbestedingsleidraad*

Op vrijdag 28 juni 2013 wordt Inschrijver in de gelegenheid gesteld om aan een toelichting deel te nemen op de Aanbestedingsleidraad. Deze toelichting zal met name gaan over het SMART principe dat bij de beoordeling van de offertes wordt toegepast.

Er mogen bij deze toelichting maximaal 2 personen per inschrijver deelnemen. Inschrijver dient zich ook hiervoor voor 14 juni 2013 aan te melden bij mw. M.J. Schmelling ([maaike@intexso.nl](mailto:maaike@intexso.nl)). Bij de melding dient u de namen van de personen te vermelden die tijdens de toelichting aanwezig zullen zijn. Indien Inschrijver zich niet van te voren aanmeldt kan toegang tot de locatie worden geweigerd.

De toelichting zal plaatsvinden op de locatie:

Waterschap Hollandse Delta

Hoofdkantoor

Handelsweg 100 te Ridderkerk

Het beoogde aanvangstijdstip is 10.00 uur.

## **2.2 Vragen**

Vragen kunnen uitsluitend schriftelijk worden gesteld per e-mail aan mw. M.J. Schmelling ([maaike@intexso.nl](mailto:maaike@intexso.nl)). De vragen dienen geformuleerd te worden met behulp van Bijlage O (van deze Aanbestedingsleidraad). De uiterste datum voor het stellen van vragen is 8 juli 2013. De vragen zullen vervolgens geanonimiseerd worden beantwoord en als Nota van Inlichtingen worden gepubliceerd op TenderNed. Deze Nota van Inlichtingen zal uiterlijk 16 juli 2013 worden gepubliceerd.

Indien er na de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen nog vragen zijn dienen deze uiterlijk **vrijdag 19 juli 2013 voor 17.00 uur** CET gesteld te worden. De mogelijke vragen kunnen alleen betrekking hebben op de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen en/of bijgesloten bijlage(n) welke bij de 1<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen waren bijgesloten. Indien een 2<sup>e</sup> Nota van Inlichtingen gepubliceerd wordt dan zal dit uiterlijk **dinsdag 25 juli 2013 voor 17.00 uur** CET worden gedaan.

Iedere Inschrijver wordt geacht kennis te hebben genomen van de Nota's van Inlichtingen omdat deze een integraal onderdeel vormen van de Aanbestedingsleidraad. Afhankelijk van de vragen is het mogelijk dat er eerder een tussentijdse Nota van Inlichtingen wordt gepubliceerd.

### **2.3 Inleveren Inschrijving**

De Inschrijving dient in tweevoud in een gesloten envelop te worden aangeleverd met in de linker bovenhoek de vermelding van: **Europese Aanbesteding Schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire verbruiksartikelen WSHD/WSRL Perceel XX t/m XX- NIET OPENEN VOOR 2 augustus 2013 12.00 uur CET.**

Inschrijver dient de Inschrijving in te zenden naar:

InTexSo Adviesbureau b.v.  
T.a.v. Mw. M.J. Schmelling  
Postbus 181  
3830 AD Leusden/NL

of afleveradres:

InTexSo Adviesbureau b.v.  
T.a.v. Mw. M.J. Schmelling  
De Start 5  
Leusden/NL

Uiterste datum en tijd van inlevering Inschrijving: **2 augustus 2013 vóór 12.00 uur.**

### **2.4 Voorwaarden**

Ingediende Inschrijvingen dienen aan de volgende voorwaarden te voldoen:

1. Inschrijvingen welke later worden aangeboden dan bovengenoemde datum en tijd, worden niet in behandeling genomen en worden terzijde gelegd. Het risico van vertraging in de postbestelling berust bij de Inschrijver;
2. Indien Inschrijvingen worden aangeboden op het bezoekadres is bezorging buiten kantooruren (09.00 uur tot 17.00 uur) niet mogelijk. Het risico dat Inschrijvingen niet aangenomen worden buiten genoemde tijdstippen berust bij de Inschrijver;
3. Onvoldoende gefrankeerde inzendingen kunnen worden geweigerd;
4. De bijgevoegde invultabellen (zie bijlage L en/of M van deze Aanbestedingsleidraad) dienen volledig ingevuld te worden, strikt rekening houdend met de voorschriften zoals genoemd in bijlage L en/of M;
5. Door het indienen van een Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met de voorwaarden zoals gesteld in deze Aanbestedingsleidraad;
6. De Inschrijving heeft een gestanddoeningstermijn van minimaal 50 dagen. Indien er een kort geding wordt aangespannen dient de gestanddoeningstermijn te worden verlengd met 15 dagen gerekend vanaf de uitspraak van de rechter. Tijdens deze periode is de Inschrijving een onherroepelijk aanbod;
7. Inschrijver dient in de Inschrijving (bijgevoegde eigen verklaring) te vermelden welk gedeelte van de opdracht Inschrijver eventueel voornemens is aan een derde in

- onderaanneming te geven. Deze eventuele onderaanneming laat de vraag naar de aansprakelijkheid van de hoofddienstverlener onverlet;
8. De ter beschikking gestelde Aanbestedingsleidraad, met bijbehorende bijlagen, mag niet zonder toestemming van Aanbestedende dienst aan derden worden voorgelegd of voor een ander doel worden gebruikt;
  9. Inschrijver dient de Inschrijvingstekst met invultabellen digitaal met de Inschrijving mee te zenden. De invultabellen dienen in 'Microsoft Excel-formaat' bijgevoegd te worden;
  10. Er zullen door Aanbestedende dienst aan de Inschrijvers geen kosten worden vergoed voor de samenstelling en het indienen van de Inschrijving;
  11. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om tot het moment van definitieve gunning de gehele of een gedeelte van de aanbestedingsprocedure tijdelijk dan wel definitief te stoppen. Door het indienen van de Inschrijving verklaart Inschrijver zich akkoord met dit voorbehoud;
  12. De Inschrijving dient opgesteld te worden in de Nederlandse taal;
  13. Alle gevraagde bedragen dienen te worden afgegeven in euro's (EUR) exclusief BTW, tenzij strikt anders vermeld;
  14. De Inschrijving dient rechtsgeldig te worden ondertekend. De rechtsgeldigheid dient te worden aangetoond, door een uittreksel dat niet ouder is dan zes maanden uit het handelsregister of beroepenregister volgens de eisen van de lidstaat waarin de Inschrijver is gevestigd, dan wel door een bevoegde gegeven machtiging (volmacht) welke rechtsgeldig is ondertekend (ook dit laatste aan te tonen middels een uittreksel dat niet ouder is dan zes maanden uit het handelsregister of beroepenregister volgens de eisen van de lidstaat waarin de Inschrijver is gevestigd).
  15. Aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor alle gegevens op juistheid te controleren. De begunstigde Inschrijver dient gevraagde bewijsstukken binnen 7 dagen na het eerste verzoek te kunnen overleggen aan Aanbestedende dienst. Er wordt met klem op gewezen dat verklaringen die onjuistheden blijken te bevatten of toezeggingen die niet kunnen worden waargemaakt, zullen worden opgevat als "valse" verklaringen. Dit kan tot gevolg hebben dat de Inschrijving als ongeldig wordt verklaard. Indien na gunning blijkt dat verklaringen onjuistheden bevatten of toezeggingen niet (kunnen) worden waargemaakt, kan dit leiden tot ontbinding van de overeenkomst.
  16. Het niet navolgen van één van genoemde voorwaarden kan leiden tot uitsluiting van deelname, dit geheel en uitsluitend naar oordeel van Aanbestedende dienst. Met nadruk wordt hier vermeld, dat Inschrijver de Inschrijving strikt volgens aanwijzingen in deze Aanbestedingsleidraad dient in te richten. Indien Inschrijver van de aanwijzingen afwijkt, kan deze afwijking van de Inschrijving tot gevolg hebben.
  17. Het is niet toegestaan om: Inschrijver mag geen negatieve productienormen, geen productienormen met de waarde nul, geen negatieve uurtarieven, geen uurtarieven met de waarde nul, geen prijs per eenheid met de waarde nul, geen negatieve prijs per eenheid, geen negatieve afroeprijzen en geen afroeprijzen met de waarde nul indienen. Uurtarieven en (afroep)prijzen zullen tot twee cijfers achter de komma worden beoordeeld. De Inschrijving van Inschrijver dient geheel zelfdragend te zijn, hetgeen betekent dat de uitvoering van (delen van) de werkzaamheden in deze opdracht niet mag worden gefinancierd door werkzaamheden die niet binnen deze opdracht vallen. Tevens mogen geen separate kortingsbedragen worden toegepast op de uurtarieven en afroeprijzen. Tot slot mag een component van een uurtarief geen negatief bedrag vormen.
  18. Inschrijvers kunnen zich na de uiterste datum voor het stellen van vragen niet meer beroepen op achteraf geconstateerde onvolkomenheden, tegenstrijdigheden, gebreken, onvolledigheden of bezwaren tegen de beschreven beoordelingssystematiek in dit bestek.

## 2.5 Opbouw Inschrijving

De Inschrijving dient als volgt te zijn opgebouwd:

### Hoofdstuk 1 van de Inschrijving:

In dit hoofdstuk dient Inschrijver op te nemen:

- De ingevulde Eigen Verklaring (bijlage A.1);
- De ingevulde en ondertekende Conformiteitenlijst (bijlage A.2).

### Hoofdstuk 2 van de Inschrijving:

In dit hoofdstuk dient Inschrijver op te nemen:

- De ingevulde invultabellen (zie bijlage L en/of M)
- De opgave van de kwaliteitsgarantie (zie hoofdstuk 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad en bijlage N);
- De opgave van de kwaliteitsstabiliteit (zie hoofdstuk 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad en bijlage N);
- De beantwoording van de gunningvragen (zie hoofdstuk 4.1 en 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad);
- Ondersteunende documenten c.q. bewijsstukken die een relatie hebben met de gestelde open vragen dienen te worden bijgevoegd in de bijlage van de Inschrijving.

Indien een Inschrijver op meerdere percelen wenst in te schrijven dan dient de inschrijver dit hoofdstuk op te bouwen uit meerdere tabbladen. De opbouw dient dan als volgt te zijn:  
Tabblad 1 (perceel 1):

- De ingevulde invultabellen t.b.v. perceel 1 (zie bijlage L)
- De opgave van de kwaliteitsgarantie t.b.v. perceel 1 (zie hoofdstuk 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad en zie bijlage N);
- De opgave van de kwaliteitsstabiliteit (zie hoofdstuk 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad en zie bijlage N);
- De beantwoording van de gunningvragen t.b.v. (zie hoofdstuk 4.1 en 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad).
- Ondersteunende documenten c.q. bewijsstukken die een relatie hebben met de gestelde open vragen dienen te worden bijgevoegd in de bijlage van de Inschrijving.

Tabblad 2 (perceel 2):

- De ingevulde invultabellen t.b.v. perceel 2 (zie bijlage M)
- De opgave van de kwaliteitsgarantie t.b.v. perceel 2 (zie hoofdstuk 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad en zie bijlage N);
- De opgave van de kwaliteitsstabiliteit (zie hoofdstuk 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad en zie bijlage N);
- De beantwoording van de gunningvragen t.b.v. (zie hoofdstuk 4.1 en 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad);
- Ondersteunende documenten c.q. bewijsstukken die een relatie hebben met de gestelde open vragen dienen te worden bijgevoegd in de bijlage van de Inschrijving.

Zo verder voor elk perceel waarvoor een Inschrijver wenst in te schrijven.

Indien een inschrijver op meerdere percelen inschrijft mag de Inschrijver ervoor kiezen om de beantwoording van de gunningvragen (zie hoofdstuk 4.1 en 4.2 van deze Aanbestedingsleidraad) eenmalig in de Inschrijving bij te sluiten voor de percelen waarop ingeschreven wordt. Wanneer er bijzonderheden zijn per perceel, dan dient dit expliciet aangegeven te worden. Dit zelfde voor de ondersteunende documenten c.q. bewijsstukken die een relatie hebben met de gestelde open vragen dienen te worden bijgevoegd in de

bijlage van de Inschrijving. Mocht Inschrijver hiervoor kiezen dan dient dit expliciet kenbaar te worden gemaakt in de Inschrijving van de Inschrijver onder hoofdstuk 2.

### **Hoofdstuk 3 van de Inschrijving:**

In dit hoofdstuk dient Inschrijver op te nemen (indien per perceel andere specificaties van toepassing zijn dan dienen deze per perceel bijgesloten te zijn):

- Specificatie van uurtarieven van de verschillende personeelscategorieën die Inschrijver inzet.  
Duidelijk dient te zijn per uurtarief:
  - Op welke loongroep het tarief wordt gebaseerd;
  - Hoe het looncomponent is opgebouwd op basis van de onderhavige CAO en de wettelijke toeslagen voor verschillende tijdvakken;
  - Wat de overige componenten zijn waarop het uurtarief is gebaseerd, waarbij Inschrijver in elk geval onderscheid maakt in de componenten:
    - Materialen en middelen (indien van toepassing);
    - Machines (indien van toepassing);
    - Bedrijfskleding en verdere uitrusting;
    - Opleiding;
    - Overige overhead;
    - Risico en winst.

Indien specificatie van uurtarieven niet of niet juist zijn bijgevoegd, dan wordt dit als een ongeldige inschrijving gekenmerkt. De inschrijving zal dan terzijde worden gelegd en niet in de beoordeling worden meegenomen.

De digitale inschrijving dient bij de inschrijving te worden gevoegd middels een CD-rom of DVD of USB stick met:

- De Inschrijvingstekst met eventueel bijbehorende bijlagen;
- Invulformulieren volgens bijlage L en/of M van deze Aanbestedingsleidraad.

In bijlage A.3 is een checklist voor de Inschrijver bijgesloten zodat Inschrijver zijn Inschrijving kan controleren of Inschrijver in de Inschrijving alle documenten/stukken heeft bijgesloten.

## **2.6 Beoordelingsteam**

Het beoordelingsteam bestaat uit medewerkers en materiedeskundigen van of namens de Aanbestedende Dienst, aangevuld met de adviseur van Intexso. Het beoordelingsteam zal de Inschrijvingen beoordelen conform de Beoordelingsprocedure zoals opgenomen in deze aanbestedingsleidraad.

## **2.7 Beoordelingsprocedure**

De beoordeling van de Inschrijvingen bestaat uit de volgende fasen:

- Opening van Inschrijvingen;
- Beoordelen uitsluitingscriteria;
- Inhoudelijke beoordeling.

Bij de opening van de Inschrijvingen wordt gekeken of de Inschrijving volledig is en voldoet aan het gestelde in paragraaf 2.4 en 2.5. Indien de Inschrijving voldoet wordt de inschrijving inhoudelijk beoordeeld. Indien de Inschrijving niet voldoet dan wordt de desbetreffende Inschrijving ongeldig verklaard.

Indien bij de inhoudelijke beoordeling blijkt dat de Inschrijving niet voldoet aan het programma van eisen, dan is de Inschrijving niet besteksconform en zal deze ongeldig worden verklaard.

In de inhoudelijke beoordeling wordt de Inschrijving beoordeeld op de aangegeven gunningcriteria. Aan de hand van de gunningcriteria wordt de eindscore van de Inschrijver berekend. De Inschrijver met de hoogste eindscore wordt als voorlopige meest economische voordeligste aangemerkt.

## **2.8 Bezwaren**

### *Algemeen*

Op de Aanbestedingsprocedure, de gunning en de overeenkomsten en eventuele geschillen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen tussen de bij de aanbesteding betrokkenen die ontstaan naar aanleiding van de onderhavige aanbesteding, dienen te worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.

### *Gunningsbesluit*

Gelijktijdig met het bekendmaken van het voorgenomen gunningbesluit, zullen de afgewezen Inschrijvers gemotiveerd in kennis worden gesteld. Eventueel kan door iedere afgewezen Inschrijver nadere informatie worden ingewonnen bij de contactpersoon van InTexSo Adviesbureau b.v., mw. M.J. Schmelling. Tegen de beslissing tot afwijzing kan binnen een termijn van 20 kalenderdagen na dagtekening een rechtsmiddel (kort geding) worden aangewend. In het belang van een snelle en goede voortgang, wordt iedere belanghebbende verzocht om de Aanbestedende dienst tijdig op de hoogte te stellen van het aanwenden van een rechtsmiddel, tenminste door het opsturen binnen voornoemde termijn van de concept dagvaarding, bij gebreke waarvan de vordering niet ontvankelijk is.

Wij verzoeken Inschrijver in het geval van dagvaarding ook een kopie van de (concept) dagvaarding te zenden aan InTexSo Adviesbureau B.V.

### **3 BEOORDELING UITSLUITINGSGRONDEN**

Bij de beoordeling van de uitsluitingsgronden zal gecontroleerd worden of de Eigen Verklaring (bijlage A.1) volledig door Inschrijver is ingevuld.

#### **3.1 Eigen Verklaring**

De Eigen Verklaring mag te nimmer door de Inschrijver tekstueel gewijzigd worden.

Een Inschrijving waarvan de algemene informatie onvolledig is, wordt ongeldig verklaard. Een Inschrijver die de Eigen Verklaring niet invult of de verlangde informatie niet (juist) aanlevert wordt uitgesloten van verdere deelname. Een Inschrijver die niet voldoet aan de geschiktheidseisen komt niet voor gunning in aanmerking.

Inschrijvers dienen er rekening mee te houden dat na gunning door de Aanbestedende Dienst de originele bewijsstukken opgevraagd kunnen worden.

De Eigen Verklaring is als bijlage A.1 opgenomen in deze Aanbestedingsleidraad.

##### **3.1.1 Algemene gegevens**

De Inschrijver dient in de Eigen Verklaring bij de algemene gegevens 1.1 t/m 1.6 zijn gegevens in te vullen (Bijlage A.1)

##### **3.1.2 Uitsluitingsgronden**

Voor deze aanbesteding zijn de volgende uitsluitingsgronden van toepassing

- Verplichte uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel;
- De facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel.

De Inschrijver verklaart middels de Eigen Verklaring de Verplichte uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel en de facultatieve uitsluitingsgronden boven de Europese aanbestedingsdrempel ten aanzien van zijn onderneming te voldoen aan de gestelde punten (Bijlage A.1).

##### **3.1.3 Geschiktheidseisen (facultatief)**

De Aanbestedende dienst heeft in de Aanbestedingsleidraad geen specifieke eisen gesteld ten aanzien van de technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden.

##### **3.1.4 Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden (facultatief)**

Inschrijver verklaart middels de Eigen Verklaring bij de Technische specificaties en uitvoeringsvoorwaarden (facultatief) dat hij voldoet aan de gestelde eisen, zoals hieronder weergegeven.

##### *Milieu*

De Inschrijver beschikt voor zijn onderneming, althans voor dat deel/die delen van de onderneming dat/die betrokken is/zijn bij de uitvoering van de Dienstverlening over een managementsysteem waarin ten minste de volgende onderwerpen zijn opgenomen:

- de concrete maatregelen die zijn of worden getroffen om de milieubelasting van de bedrijfsprocessen die verband houden met de uitvoering van de opdracht (in elk geval de aard en hoeveelheid van in te zetten schoonmaakmiddelen, het gebruik van water, afval dat ontstaat en het opdrachtgerelateerde transport) te verminderen;
- de borging van de naleving van de desbetreffende milieuwetgeving;
- de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van medewerker(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten (zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad);

- de aandacht die wordt besteed aan de bewustwording en de competentie van toeleverancier(s) ten aanzien van het omgaan met de voor deze opdracht relevante milieuaspecten (zoals beschreven in deze Aanbestedingsleidraad);
- de monitoring (als basis voor kwaliteitsgarantie) van de voor deze opdracht relevante milieuaspecten.

Inschrijver voldoet in elk geval aan de geschiktheidseis indien hij over een ISO 14001- of een EMAS-certificaat of gelijkwaardig beschikt, welke minimaal de hierboven genoemde onderwerpen omvat.

Bewijsmiddelen:

1. Een verklaring van Inschrijver waaruit blijkt dat Inschrijver aan de geschiktheidseis voldoet.
2. Een certificaat of ander document dat is afgegeven en ondertekend door een onafhankelijke derde (zoals een auditor of een accountant), waarmee wordt aangetoond dat Inschrijver aan deze geschiktheidseis voldoet.

Inschrijver dient er rekening mee te houden dat indien de Dienstverlening aan Inschrijver wordt gegund, deze bewijsmiddelen overlegd kunnen worden.

### **3.1.5 Toelichting onderneming voor zover niet aan de uitsluitingsgronden/eisen wordt voldaan**

Door de Inschrijver mogen geen tekstuele wijzigingen worden aangebracht. Mocht een Inschrijver willen verklaren dat er een uitsluitingsgrond en/of een eis is waaraan niet is voldaan is het mogelijk voor de Inschrijver om dit bij punt 7.1 in de Eigen Verklaring (Bijlage A.1) aan te geven. De Inschrijver dient dan een toelichting te geven waarom de Inschrijver van mening is dat het niet voldoen aan de uitsluitingsgrond en/of eis niet zou mogen leiden tot uitsluiting van de Inschrijver in de aanbestedingsprocedure.

### **3.1.6 Samenwerkingsverband of beroep op een derde/derden**

Als een Inschrijver inschrijft in combinatie (samenwerkingsverband, zoals dan onder punt 1.5 in de Eigen Verklaring is aangegeven) dient de Inschrijver bij punt 8.1 van de Eigen Verklaring aan te geven op welke geschiktheidseisen een beroep wordt gedaan op zijn onderneming.

Bij punt 8.2 geeft de Inschrijver aan voor welke geschiktheidseisen de Inschrijver een beroep doet op een derde/derden.

### **3.1.7 Ondertekening**

Tot slot dient de Eigen Verklaring rechtsgeldig (door een vertegenwoordigingsbevoegde persoon/personen welke ingeschreven zijn in het handelsregister) ondertekend te worden.

## **3.2 Conformiteitenlijst**

Bij de Inschrijving dient een rechtsgeldig ondertekende conformiteitenlijst bijgesloten te zijn. Inschrijver wordt verzocht om van alle gestelde eisen in de conformiteitenlijst te verklaren dat Inschrijver zich hieraan conformeert. Indien Inschrijver met één van de eisen niet akkoord is, dan dient dit gemotiveerd te worden. In de laatste kolom kan Inschrijver nadere informatie geven of vermelden waar in de Inschrijving aanvullende informatie gevonden kan worden.

In bijlage A.2 van deze Aanbestedingsleidraad is de conformiteitenlijst bijgesloten.

## 4 GUNNINGCRITERIA

De keuze van een leverancier vindt, per perceel, plaats op basis van diverse criteria. In deze paragraaf vindt Inschrijver een beschrijving van deze criteria en hoe deze worden beoordeeld.

De volgende gunningcriteria worden onderscheiden:

- Prijs (25%);
- Kwaliteit (75%);

In de volgende paragrafen wordt de scoreberekening en beoordeling van de criteria weergegeven.

### 4.1 Beoordelen gunningscriteria

De scoreberekening van de gunningcriteria vindt plaats middels een beoordelingsstaat.

De beoordelingsstaat bestaat uit de volgende criteria en subcriteria met bijbehorende wegingen:

Voor de **Percelen 1 en 6** is de volgende beoordelingsstaat van toepassing:

Nummer	Criterium		Subcriterium		Weging	Onderdeel	Punten Max
	Weging	Naam	Weging	Naam			
1	25%	Prijs					
1.1			100%	Regie, afroep en sanitaire verbruiksartikelen			100
2	75%	Kwaliteit					
2.1			35%	Inzet			
2.1.1					50%	Uren uitvoering	100
2.1.2					50%	Percentage niet-meewerkende objectleiding	100
2.2			20%	Kwaliteitsstabiliteit			
2.2.1					100%	Percentage minimale Uptime	100
2.3			10%	Kwaliteitsgarantie			
2.3.1					100%	Percentage Kwaliteitsgarantie	100
2.4			35%	Open vragen			
2.4.1					50%	Personeelsbezetting	100
2.4.2					50%	Management	100

Tabel 4a: Beoordelingsstaat tbv perceel 1 en 6

Voor de **Percelen 2 t/m 5 en 7 t/ 10** is de volgende beoordelingsstaat van toepassing:

Nummer	Criterium		Subcriterium		Onderdeel		Punten
	Weging	Naam	Weging	Naam	Weging		Max
1	25%	Prijs					
1.1			100%	Regie, afroep en sanitaire verbruiksartikelen			100
2	75%	Kwaliteit					
2.1			35%	Inzet			
2.1.1					100%	Uren uitvoering	100
2.2			20%	Kwaliteitsstabiliteit			
2.2.1					100%	Percentage minimale Uptime	100
2.3			10%	Kwaliteitsgarantie			
2.3.1					100%	Percentage Kwaliteitsgarantie	100
2.4			35%	Open vragen			
2.4.1					50%	Personeelsbezetting	100
2.4.2					50%	Management	100

Tabel 4b: Beoordelingsstaat tbv perceel 2 t/m 5 en 7 t/m 10

### Scoreberekening

De scoreberekening van een onderdeel en van een subcriterium staat beschreven in hoofdstuk 4.2 Beoordeling criteria prijs en kwaliteit.

De score van een criterium is de gewogen score van de bijbehorende subcriteria, waarvan de gewingen zijn aangegeven in de beoordelingsstaat.

### Eindscore Inschrijver

De eindscore van een Inschrijver is de gewogen score van de criteria, waarvan de gewingen zijn aangegeven in de beoordelingsstaat.

De Inschrijvers worden geordend op eindscore, waarbij geldt dat de Inschrijver met de hoogste eindscore rangorde 1 krijgt, de Inschrijver met de op één na hoogste eindscore rangorde 2 etc.

Indien op basis van de eindscore er meerdere Inschrijvers een rangorde 1 krijgen, dan zal er een loting plaatsvinden bij de Aanbestedende Dienst, tussen de Inschrijvers welke met de eindscore op rangorde 1 geëindigd zijn. Hierbij kunnen de Inschrijvers dan aanwezig zijn.

## 4.2 Beoordeling criteria Prijs en Kwaliteit

De beoordeling van de subcriteria vindt plaats conform onderstaande toelichting

### criterium Prijs

De totale aanneemsom voor het reguliere schoonmaakonderhoud vormt **geen** onderdeel van de gunningcriteria, daar hiervoor een vastgesteld budget gehanteerd wordt. Echter, de prijs van de mogelijke regie-, afroepwerkzaamheden en sanitaire artikelen welke gedurende de uitvoering van het contract mogelijk uitgevoerd en/of geleverd dienen te worden, worden wel meegewogen in de aanbesteding. Eventuele regie- en/of afroepwerkzaamheden en/of sanitaire artikelen zullen gedurende de contractuele samenwerking tegen vaste uurtarieven, afroeprijzen en (eenheids-) prijzen worden verrekend.

De beoordeelde prijs is de prijs per jaar weergegeven in de invultabel van bijlage L.11 voor perceel 1 en 6 en bijlage M.10 voor perceel 2 t/m 5 en 7 t/m 10 op de regel 'VERGELIJKINGSBEDRAG SANITAIRE ARTIKELEN/ AFROEP/REGIE WERK VOOR PRIJSCRITERIUM' en in de kolom *Totaalprijs excl. BTW*.

De Aanbestedende dienst wenst hierbij expliciet aan te geven dat de afnamehoeveelheden zoals deze in onderhavige Aanbestedingsleidraad zijn vermeld een inschatting zijn van de te verwachten afname gedurende de contractuele samenwerking. Echter, deze geschatte hoeveelheden zullen **nimmer** als verplichting richting Aanbestedende dienst kunnen gelden voor een minimale periodieke afname van de betreffende werkzaamheden.

Het kan voorkomen dat significant minder werkzaamheden, tegen de door inschrijver aangeboden prijzen, worden afgenomen dan op voorhand geschat.

Inschrijver/Opdrachtnemer dient ook bij mindere afname dan in onderhavige Aanbestedingsleidraad geschat, haar prijzen gestand te doen en als zodanig te hanteren.

De inschrijver met de laagste totaalsom zal 100 punten ontvangen. De score van de overige inschrijvers wordt als volgt bepaald:

- $((\text{laagste prijs})/(\text{prijs inschrijver})) * 100$ .

### criterium Kwaliteit

Het criterium kwaliteit is onderverdeeld in de volgende subcriteria:

1. Inzet (35%);
2. Kwaliteitsstabiliteit (20%);
3. Kwaliteitsgarantie (10%);
4. Open vragen (35%).

#### **1. Subcriterium Inzet**

Aanbestedende dienst heeft de wens dat de Inschrijver voor de aangeboden prijs zoveel mogelijk inzet van uitvoerend personeel levert. Daarnaast vindt Aanbestedende dienst het van belang dat er voldoende toezicht (in de vorm van niet-meewerkende objectleiding) beschikbaar is voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

Wat betreft het criterium inzet zijn er twee subcriteria.

- Uren uitvoering (50%);
- Percentage niet-meewerkende objectleiding (50%).

Voor de beantwoording van dit criterium dient Inschrijver de invultabellen, zoals bijgevoegd in invultabel van bijlage L.11 voor perceel 1 en 6 en bijlage M.10 voor perceel 2

t/m 5 en 7 t/m 10, te hanteren. Een toelichting op deze invultabellen is te vinden in bijlage L en M.

#### *Uren uitvoering*

Voor het subcriterium uren uitvoering gaat de puntentoekenning als volgt: Beoordeeld wordt het aantal uren per jaar dat door het schoonmaakpersoneel wordt ingezet voor de uitvoering van de hoogfrequente werkzaamheden. Dit is weergegeven in bijlage L.11 voor perceel 1 en 6 en bijlage M.10 voor perceel 2 t/m 5 en 7 t/m 10 van de Aanbestedingsleidraad op de regel *Totaal Generaal en in de kolom Uren hoogfrequent per jaar uitvoering*. Een toelichting op deze invultabellen is te vinden in bijlage L en M.

De Inschrijver met het hoogste aantal uren zal 100 punten ontvangen. De score van de overige Inschrijvers wordt als volgt bepaald:

- $((\text{uren Inschrijver}) / (\text{uren Inschrijver met de meeste uren})) * 100$ .

#### *Percentage niet-meewerkende objectleiding (alleen t.b.v. Perceel 1 en 6)*

De inzet niet-meewerkende objectleiding wordt uitgedrukt in een percentage. Dit percentage komt als volgt tot stand: (totaal uren niet-meewerkende objectleiding per jaar) / (totaal uren uitvoering per jaar) \* 100%. Het percentage wordt automatisch berekend in bijlage L.11 voor perceel 1 en 6 van de Aanbestedingsleidraad onder *Percentage objectleiding*. Een toelichting op deze invultabellen is te vinden in bijlage L en M.

Voor het subcriterium percentage niet-meewerkende objectleiding gaat de puntentoekenning als volgt:

- Alle Inschrijvers met een inzet van 8% of meer krijgen 100 punten;
- De punten van de overige Inschrijvers is als volgt:  $((\text{percentage Inschrijver}) / 8\%) * 100$ .

Inschrijver dient per locatie minimaal 5% inzet niet-meewerkende objectleiding op te geven. Indien Inschrijver minder dan 5% inzet niet-meewerkende objectleiding opgeeft wordt de Inschrijving ongeldig verklaard. De uurinzet dient duidelijk (per locatie) te worden gespecificeerd in bijlage L.11 voor de percelen 1 en 6 van de Aanbestedingsleidraad onder niet-meewerkende objectleiding.

## **2. Subcriterium Kwaliteitsstabiliteit**

De Inschrijver kan de stabiliteit van de kwaliteit toezeggen door een minimale Uptime te garanderen. De Uptime is het percentage van een jaar dat de kwaliteit minimaal voldoet aan de acceptatiegrens.

De Uptime wordt als volgt bepaald: Opdrachtgever is bevoegd elke maand en per locatie een kwaliteitscontrole te houden. Indien het resultaat van een kwaliteitscontrole (of herinspectie) leidt tot een afkeuring, dan betekent dit dat de gehele maand (waarin de kwaliteitscontrole plaatsvond) voor die locatie als Down (onvoldoende) wordt gezien. Een maand waarin een locatie niet wordt afgekeurd of waarin geen kwaliteitscontrole plaatsvindt wordt als Up (Voldoende) gezien. Alleen de maanden dat Opdrachtnemer regulier schoonmaakonderhoud uitvoert volgens de Schoonmaakovereenkomst voor een locatie worden betrokken in de bepaling van de Uptime. Indien Opdrachtnemer een gedeelte van een maand regulier schoonmaakonderhoud uitvoert, dan wordt de hele maand meegerekend.

Hoe hoger de minimale Uptime is die de Inschrijver bereid is te garanderen, hoe meer punten er worden gescoord. Het minimale aan te bieden percentage dient 80% te zijn. Het door Inschrijver opgegeven percentage is de variabele Y zoals in onderstaand is toegelicht

en benoemd in artikel 10 Bonus/Malus volgens Balanced Score Card van de schoonmaakovereenkomst.

1. Na afloop van elk contractjaar wordt er middels een Balanced Score Card (BSC) de kwaliteit gemeten (over de periode van een jaar).
2. De beoordelingsperiode loopt telkens van 1 januari van jaar (jjjj) t/m 31 december van jaar (jjjj+1).
3. De score van de sub-KSF 3.1 (Behaalde Uptime) wordt bepaald aan de hand van de Minimale Uptime (=Y).
4. De totaal score van de BSC wordt als volgt geïnterpreteerd:

Van	Tot	Beoordeling	Bonus/Malus	Bedrag incl. BTW
0%	40%	zeer slecht	malus	€ 12.500,00
40%	60%	slecht	malus	€ 10.000,00
60%	70%	onvoldoende	malus	€ 7.500,00
70%	80%	matig	n.v.t.	€ -
80%	90%	voldoende	bonus	€ 7.500,00
90%	95%	goed	bonus	€ 10.000,00
95%	100%	zeer goed	bonus	€ 12.500,00

Dit is alleen van toepassing op de percelen 1 en 6

5. Indien sprake is van een malus, dan dient Opdrachtnemer binnen 1 maand na bekendmaking van de totaal score van de BSC een creditfactuur te sturen aan Opdrachtgever ter hoogte van het betreffende bedrag.
6. Indien sprake is van een bonus, dan dient Opdrachtnemer binnen 1 maand na bekendmaking van de totaal score van de BSC een factuur te sturen aan Opdrachtgever ter hoogte van het betreffende bedrag. Opdrachtnemer dient de helft van het bedrag beschikbaar te stellen voor een eenmalige uitkering aan het personeel dat belast is met de uitvoering van de reguliere schoonmaakwerkzaamheden. Het bedrag dient evenredig onder dit personeel te worden verdeeld. Opdrachtnemer dient binnen 2 maanden na betaling van de bonus door Opdrachtgever aantoonbaar te maken hoe dit aan het personeel is uitgekeerd. Indien dit niet aantoonbaar wordt gemaakt, dan dient Opdrachtnemer de bonus in het geheel weer te crediteren.

Het aangeboden percentage wordt opgenomen in de overeenkomst en wordt tijdens de looptijd van de overeenkomst gebruikt voor de Efficiency berekening, zoals onderstaand toegelicht en benoemd in artikel 11 Evaluatie resultaat efficiency van de schoonmaakovereenkomst.

1. Na afloop van elk contractjaar wordt de efficiency van Opdrachtnemer bepaald van dat contractjaar. Dit gaat als volgt:
  - a.  $UH_1$  = Door Opdrachtnemer in de offerte begrote uurinzet per jaar voor het hoogfrequente werk;
  - b.  $UH_w$  = Door Opdrachtnemer daadwerkelijk totaal ingezette uren voor het hoogfrequente werk in het contractjaar;
  - c.  $EFF = UH_1 - UH_w$
2. Indien  $EFF < 0$  (negatieve efficiency), dan is dit voor risico van Opdrachtnemer. Er zullen geen meeruren door Opdrachtgever worden vergoed.
3. Indien  $EFF > 0$  en indien Uptime (zoals bedoeld in artikel 10.3)  $< 80\%$ , dan dient Opdrachtnemer EFF uren (alle niet ingezette uren voor hoogfrequente werkzaamheden) te crediteren. Deze creditering dient plaats te vinden tegen het geldende uurtarief voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden. Opdrachtnemer dient binnen 1 maand, na bekendmaking van EFF en Uptime, aan Opdrachtgever deze creditfactuur toe te zenden.

4. Indien  $EFF > 0$  en indien Uptime (zoals bedoeld in artikel 10.3)  $\geq 80\%$ , dan dient Opdrachtnemer de productienormen te herzien en wel zodanig dat de begrote uurinzet per jaar voor het hoogfrequente werk verminderd met  $EFF \cdot 0.5$  en de benodigde uren voor al het overige werk gelijk blijft:  $UH_2 = UH_1 - EFF \cdot 0.5$ .  $UH_2$  wordt voor het volgende contractjaar de nieuwe volgens offerte begrootte uurinzet per jaar voor het hoogfrequente werk. Opdrachtnemer dient binnen 1 maand na bekendmaking van  $EFF$  en Uptime, deze herziening van productienormen toe te zenden. Zolang Opdrachtnemer niet of niet op de juiste wijze de productienormen heeft herzien, is Opdrachtgever bevoegd een bedrag ter hoogte van  $EFF \cdot 0.5$  vermenigvuldigd met het uurtarief voor reguliere werkzaamheden in te houden op de maandfactuur.

De Inschrijver wordt gevraagd de minimale Uptime Y op te geven in bijlage N. Inschrijvingen van Inschrijvers waarin een minimale Uptime Y van minder dan 80% wordt opgegeven, worden ongeldig verklaard. Inschrijvingen van Inschrijvers waarin een percentage Y van meer dan 100% wordt opgegeven, worden beoordeeld als  $Y=100\%$ .

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

UPMAX = het hoogste geboden minimale Uptime onder de Inschrijvers
UPMIN = 80%
UPBAND = UPMAX - UPMIN
Y = door Inschrijver aangeboden Minimale Uptime (uitgedrukt in percentage)
Als UPBAND = 0, dan krijgt elke Inschrijver 100 punten
Anders:
Score = $((Y - UPMIN) / UPBAND) \cdot 100$ .

*Voorbeeld berekening Uptime:*

Binnen de Schoonmaakovereenkomst worden minimaal 2 locaties onderscheiden. Deze locaties hebben het hele jaar reguliere schoonmaak waarbij de overeenkomst in 2013 ingaat op 1 januari. De in onderstaande tabel weergegeven O betekent Onvoldoende (of Down) en V betekent Voldoende (of Up).

Locatie	maanden												Aantal metingen	Aantal onvoldoende
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	V	V	O	V	V	O	V	V	V	O	V	V	12	3
2	V	O	V	V	V	O	O	V	V	V	V	V	12	3
													100%	25%
														75%

De Uptime is in dit voorbeeld 75%.

*Voorbeeld berekening score kwaliteitsstabiliteit:*

- Inschrijver A biedt Minimale Uptime van 80%;
- Inschrijver B biedt Minimale Uptime van 89%;
- Inschrijver C biedt Minimale Uptime van 98%;
- UPMAX is dus 98%, UPBAND = 18%;
  - Score A = 0 punten;
  - Score B = 50 punten;
  - Score C = 100 punten.

### 3. Subcriterium Kwaliteitsgarantie

Aanbestedende dienst vindt het belangrijk dat er goede kwaliteit van de dienstverlening wordt geleverd door Inschrijver. Aanbestedende dienst wenst dan ook samen te werken met een Inschrijver welke een duidelijke kwaliteitsgarantie afgeeft.

De garantie van de schoonmaakkwaliteit kan worden uitgedrukt in het kortingspercentage dat de Inschrijver bereid is te honoreren indien de kwaliteit bij een herinspectie opnieuw wordt afgekeurd. Er is sprake van een afkeuring indien de schoonmaakkwaliteit onder de goedkeurgrens valt, zoals gedefinieerd in artikel 7 van de Schoonmaakovereenkomst. Hoe hoger het kortingspercentage is, dat de Inschrijver bereid is toe te passen, hoe meer punten er worden gescoord.

De Inschrijver dient een kortingspercentage ten behoeve van de kwaliteitsgarantie op te geven in bijlage N, verder te noemen percentage X. Het minimale te offeren percentage X dient 25% te zijn. Inschrijving van Inschrijvers waarin het percentage X niet is opgenomen of minder dan 25% bedraagt, worden beoordeeld als X=25%. Inschrijving van Inschrijvers waarin percentage X meer dan 100% bedraagt, worden beoordeeld als X=100%. Het door de Inschrijver opgegeven percentage is percentage X zoals benoemd in artikel 9 Korting van de Schoonmaakovereenkomst.

De score voor dit criterium wordt als volgt berekend:

MAX = het hoogste geboden kortingspercentage onder de Inschrijvers  
MIN = 25%  
BAND = MAX-MIN  
X = door Inschrijver aangeboden percentage

Als BAND = 0, dan krijgt elke Inschrijver 100 punten

Anders:

$$\text{Score} = ((X - \text{MIN}) / \text{BAND}) * 100.$$

#### *Voorbeeld*

- Inschrijver A biedt 25%;
- Inschrijver B biedt 30%;
- Inschrijver C biedt 50%;
- MAX is dus 50%, BAND = 25%.
  - Score Inschrijver A = 0 punten;
  - Score Inschrijver B = 20 punten;
  - Score Inschrijver C = 100 punten.

### 4. Subcriterium Open Vragen

Aanbestedende dienst wenst inzicht te verkrijgen in enkele interne procedures van Inschrijver. Dit wordt bereikt middels de beantwoording van de open vragen.

Het subcriterium Open Vragen bestaat uit twee onderdelen:

- Personeelsbezetting (50%);
- Management (50%).

In elk subcriterium wordt een aantal onderwerpen beschreven, waarvan de wens is dat de Inschrijver die SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdsgebonden) maakt door middel van het beschrijven van een plan van aanpak. Hoe meer SMART een subcriterium is beschreven, hoe meer punten de Inschrijver voor het subcriterium krijgt. Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdsgebonden worden aspecten genoemd. Een onderwerp van een subcriterium wordt SMART genoemd als aan alle aspecten wordt voldaan.

De volgende tabel geeft aan wat met de vijf aspecten wordt bedoeld:

Aspect	Omschrijving
Specifiek	<p>Er dient een plan van aanpak te worden beschreven waaruit blijkt welke stappen worden doorlopen, wie erbij zijn betrokken, wat getracht wordt te bereiken, hoe het plaatsvindt, wanneer het plaatsvindt en waarom voor de beschreven stappen wordt gekozen. Het plan van aanpak dient de elementen te bevatten die bij het onderwerp zijn beschreven.</p> <p>Het plan van aanpak dient specifiek geschreven te zijn voor de Aanbestedende dienst. Er mag niet worden teruggevallen op een algemeen plan van aanpak, die ook bij andere Aanbestedende dienst van toepassing is, tenzij daarbij expliciet wordt aangegeven welke onderdelen van het plan van aanpak niet voor de Aanbestedende dienst gelden en wat daarvoor bij de Aanbestedende dienst in de plaats komt.</p> <p>Het plan van aanpak dient ook een beoogd doel in de vorm van een getal, bedrag of percentage uit te drukken.</p>
Meetbaar	<p>Er moet een systeem zijn om te bepalen in welke <u>mate</u> het doel op een bepaald moment is bereikt en met de methode moet het mogelijk zijn om de voortgang in de tijd te kunnen uitdrukken. Er wordt beschreven hoe het systeem werkt en hoe de resultaten van het specifiek beschreven doel worden berekend in de vorm van een duidelijk formule. De resultaten van het systeem moeten beschikbaar zijn voor de Aanbestedende dienst en het plan van aanpak dient te presenteren hoe dit gerealiseerd wordt.</p>
Acceptabel	<p>Het plan van aanpak dient efficiënt en toepasbaar te zijn bij de Aanbestedende dienst gedurende de hele contractperiode. Daarnaast worden er geen verantwoordelijkheden bij de Aanbestedende dienst neergelegd. Ook dient de Inschrijver geen extra kosten (kosten buiten de gevraagde tarieven en prijzen in de invultabel) voor de uitvoering van het plan van aanpak in rekening te brengen.</p>
Realistisch	<p>Het plan van aanpak dient haalbaar te zijn en niet in strijd te zijn met overige onderdelen van de offerte.</p>
Tijdgebonden	<p>In het plan van aanpak dient een tijdsgebonden planning te zijn opgenomen, waaruit blijkt op welk moment de beschreven onderdelen van het plan van aanpak worden opgeleverd. Duidelijk moet zijn wanneer het plan van aanpak aanvangt en wanneer het plan van aanpak eindigt.</p>

Tabel 5: Vijf aspecten van SMART

Elke plan van aanpak dient duidelijk, concreet en ondubbelzinnig te zijn. Indien een plan van aanpak niet duidelijk, niet concreet of meervoudig uitlegbaar is, dan zal het beschreven aspect als onvoldoende worden beoordeeld.

Per subcriterium worden de onderwerpen beschreven en per onderwerp wordt aangegeven waaraan het plan van aanpak van de Inschrijver dient te voldoen. Daarnaast wordt per subcriterium de puntentoekenning weergegeven.

Inschrijver dient de open vragen te beantwoorden in dezelfde volgorde en met vermelding van het overeenkomstige vraagnummer, zoals weergegeven in de beoordelingsstaat. De antwoorden dienen zo kort en kernachtig mogelijk te zijn. Inschrijver mag per onderwerp maximaal 2 A4 gebruiken (met lettertype van minimaal 10 punten.)

De puntentoekenning voor het onderdeel ‘personeelsbezetting’ en voor het onderdeel ‘management’ zijn als volgt:

Beoordeling	Punten
0 Geen van de onderwerpen is SMART	0
1 onderwerp is SMART	20
2 onderwerpen zijn SMART	40
3 onderwerpen zijn SMART	60
4 Alle onderwerpen zijn SMART	100

Tabel 6: Puntentoekenning bij onderdeel ‘personeelsbezetting’ en ook bij het onderdeel ‘management’

Er zijn geen tussenscores mogelijk.

### 1 Open vragen: Personeelsbezetting

Aanbestedende dienst wenst samen te werken met een Inschrijver die ervoor zorg draagt dat er voor de uitvoering van het hoogfrequente schoonmaakonderhoud dagelijks een stabiele personeelsbezetting is op de locatie(s) van Aanbestedende dienst.

De onderwerpen binnen dit onderdeel zijn:

1. Stabiele uurinzet;
2. Een zo laag mogelijk verloop van medewerkers;
3. Een zo laag mogelijk ziekteverzuim van medewerkers;
4. Stabiel kennisniveau.

Hieronder volgt per onderwerp waaraan het plan van aanpak minimaal dient te voldoen:

#### 1. Stabiele uurinzet

Uit het plan van aanpak dient te blijken dat de inzet van uren voor het hoogfrequente werk van het uitvoerend personeel elke werkdag geborgd wordt om de resultaatniveaus welke zijn beschreven bij de handelingen uit de werkprogramma’s te realiseren.

Inschrijver dient in haar plan van aanpak inzichtelijk te maken hoe, uitgaande van de aanbidding zoals door Inschrijver gedaan, van te voren een werkrooster van en voor het personeel wordt gemaakt. In dit plan van aanpak dient specifiek beschreven te worden hoe:

- Duidelijk is welke locatie/gebouw het werkrooster op van toepassing is;
- Hoe Inschrijver het werkrooster zo opstelt dat deze voor zowel de leidinggevenden van Inschrijver als Aanbestedende dienst inzichtelijk/leesbaar is;
- Hoe Inschrijver het werkrooster zo opstelt dat voor alle betrokkenen inzichtelijk wordt wie, wanneer het tewerk gestelde personeel is, wat de werktijden voor de werkzaamheden zijn en welk gedeelte van het schoonmaakwerk per personeelslid dient te worden uitgevoerd.

Inschrijver dient in het plan van aanpak te beschrijven hoe Inschrijver met betrekking tot dit werkrooster omgaat in geval van:

- Wijzigingen in het gebouwbestand;
- Wijzigingen in bestek en werkprogramma’s;
- Wijzigingen vanwege mogelijk behaalde efficiency.

Daarnaast dient in het plan van aanpak te worden beschreven hoe Inschrijver de daadwerkelijke uurinzet per locatie/gebouw realiseert, registreert en meetbaar maakt voor de Aanbestedende dienst. Inschrijver dient in het plan van aanpak te beschrijven hoe Inschrijver met betrekking tot de realisering van de inzet omgaat in geval van absentie door zowel ziekte als verlof.

Daarnaast dient Inschrijver ten behoeve van de bepaling van eventueel behaalde efficiency aan te geven hoe deze efficiency halfjaarlijks meetbaar wordt gemaakt en kenbaar wordt gemaakt aan de Aanbestedende dienst. Hierbij dient Inschrijver expliciet in het plan van aanpak te vermelden hoe, indien naast efficiency tevens de aangeboden uptime (kwaliteit) wordt behaald, de efficiencyvoordelen worden vertaald naar:

- De werkvloer ten aanzien van de werknormen voor de verschillende werkzaamheden;
- De werkvloer ten aanzien van de door Inschrijver opgestelde taakindelingen;
- De schoonmaakmedewerkers ten aanzien van opleiding en instructie.

Inschrijver dient de uurinzet voor het hoogfrequente werk, de behaalde efficiency en de eventuele vertaling naar de werkvloer elk kwartaal volgens de door Inschrijver beschreven meetbare onderbouwing op te nemen in de managementrapportage.

### 2. Een zo laag mogelijk verloop van personeel

Uit het plan van aanpak dient te blijken dat gewerkt wordt aan een zo minimaal mogelijk verloop gedurende de contractperiode. Inschrijver dient aan te geven wat de realistische doelstelling van het verlooppercentage voor deze opdracht is. Het door Inschrijver gepresenteerde realistische verlooppercentage dient specifiek onderbouwt te worden voor de Aanbestedende dienst.

Inschrijver dient specifiek te beschrijven welk beleid, welke activiteiten, welke procedures en welke mogelijke voorwaarden specifiek voor de Aanbestedende dienst worden gehanteerd om het door Inschrijver gepresenteerde minimale verloop (percentage) te realiseren.

Indien Inschrijver bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden gebruik maakt van jeugd en/of inleermedewerkers en/of medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt dient Inschrijver in haar plan van aanpak specifiek te beschrijven hoe haar verloopbeleid rekening houdt met deze groepen medewerkers.

Alle kosten die Inschrijver jaarlijks, minimaal uitgaande van de activiteiten, procedures en het beleid zoals door Inschrijver beschreven, voor onderhavige opdracht maakt, dienen onderbouwd en gespecificeerd te worden naar een vast bedrag per uur in het gehanteerde (integrale) uurtarief. Indien de doelstelling een hoger percentage is dan het percentage waarmee Inschrijver rekent in de uurtarieven, dan wordt dit als niet realistisch gekenmerkt.

Beschreven dient te worden hoe een zo laag mogelijk verloop van personeel elk kwartaal meetbaar wordt gemaakt.

Inschrijver dient het daadwerkelijke verloop na elk kwartaal op de door Inschrijver beschreven meetbare onderbouwing op te nemen in de managementrapportage.

### 3. Een zo laag mogelijk ziekteverzuim van personeel

Uit het plan van aanpak dient te blijken dat gewerkt wordt aan een zo minimaal mogelijk ziekteverzuim gedurende de contractperiode. Inschrijver dient aan te geven wat de realistische doelstelling van het percentage ziekteverzuim voor deze opdracht is. Het door Inschrijver gepresenteerde realistische percentage ziekteverzuim dient specifiek onderbouwt te worden voor de Aanbestedende dienst.

Inschrijver dient specifiek te beschrijven welk beleid, welke activiteiten, welke procedures en welke mogelijke voorwaarden specifiek voor de Aanbestedende dienst worden gehanteerd om het door Inschrijver gepresenteerde minimale ziekteverzuim (percentage) te realiseren.

Indien Inschrijver bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden gebruik maakt van jeugd en/of inleermedewerkers en/of medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt dient Inschrijver in haar plan van aanpak specifiek te beschrijven hoe haar ziekteverzuimbeleid rekening houdt met deze groepen medewerkers.

De kosten die Inschrijver jaarlijks, minimaal uitgaande van de activiteiten, procedures en het beleid zoals door Inschrijver beschreven, voor onderhavige opdracht dient te maken, dienen onderbouwd en gespecificeerd te worden naar een vast bedrag per uur in het gehanteerde (integrale) uurtarief. Indien de doelstelling een hoger percentage is dan het percentage waarmee Inschrijver rekent in de uurtarieven, dan wordt dit als niet realistisch gekenmerkt.

Beschreven dient te worden hoe een zo laag mogelijk ziekteverzuim van personeel eens per kwartaal meetbaar wordt gemaakt.

Inschrijver dient het daadwerkelijke verloop na elk kwartaal op de door Inschrijver beschreven meetbare onderbouwing op te nemen in de managementrapportage.

#### 4. Stabiel kennisniveau

Uit het plan van aanpak dient te blijken dat gewerkt wordt aan een zo stabiel mogelijk kennisniveau van het personeel gedurende de contractperiode. Beschreven dient te worden hoe dit eens per kwartaal meetbaar is.

Duidelijk dient te worden welke opleidingseisen door Inschrijver aan medewerkers worden gesteld, hoe er onderscheid wordt gemaakt tussen opleidingseisen voor de diverse werkzaamheden en loongroepen (uurtarieven) werkzaam gesteld binnen Aanbestedende dienst en op welke wijze het kennisniveau wordt bijgebracht.

In het plan van aanpak dient specifiek te zijn uitgewerkt:

- Hoe wordt omgegaan met het kennisniveau bij nieuw personeel dat door Inschrijver aangeworven dient te worden;
- Hoe wordt omgegaan met het kennisniveau van het over te nemen personeel dat tewerk wordt gesteld bij Aanbestedende dienst;
- Hoe Inschrijver zowel bij nieuw personeel als over te nemen personeel zorg draagt voor afdoende kennis van:
  - de resultaatgerichte werkwijze;
  - overeengekomen resultaatniveaus en schoonmaaktechnieken;
  - Locatie specifieke bijzonderheden.
- Hoe het actuele kennisniveau minimaal jaarlijks door Inschrijver zelf wordt getoetst, hoe de resultaten op medewerkerniveau worden geregistreerd, hoe eventuele afwijkingen in het stabiele kennisniveau op medewerkerniveau worden bijgestuurd, hoe Inschrijver voor Aanbestedende dienst op medewerkerniveau inzichtelijk maakt wat de algehele status en voortgang/ontwikkeling is;
- Hoe de borging van het kennisniveau plaatsvindt in geval van absentie (verlof en ziekte) en verloop van personeel;
- Hoe borging van het kennisniveau plaatsvindt in het geval van mutaties in zowel gebouwen (nieuwe werkomgeving) als mutaties in werkprogramma's en/ of resultaatbeschrijvingen.

In het plan van aanpak dient specifiek voor Aanbestedende dienst te worden beschreven hoe het kennisniveau wordt geborgd, getoetst, geregistreerd en waar nodig bijgestuurd wordt van:

- Werken met de benodigde materialen en middelen;
- Voor de schoonmaakwerkzaamheden vereiste schoonmaaktechnieken;
- Huisregels;

- Veiligheid, waarbij onderscheid wordt gemaakt in de verschillende risicogebieden (denk onder andere aan de laboratoria en/of werkplaatsten en/of bedieningsruimten);
- Praktische kennis van de Code verantwoordelijk marktgedrag;
- Leidinggevende taken (voor leidinggevendenden).

De kosten die Inschrijver jaarlijks ten aanzien van opleidingen/trainingen en een stabiel kennisniveau in het algemeen, uitgaande van de door Aanbestedende dienst minimale gestelde eisen en door Inschrijver beschreven activiteiten, procedures en het beleid, voor onderhavige opdracht dient te maken, dienen onderbouwd en gespecificeerd te worden naar een vast percentage per uur van het gehanteerde (integrale) uurtarief.

Inschrijver dient het daadwerkelijke kennisniveau per personeelslid elke drie maanden op de door Inschrijver beschreven meetbare onderbouwing op te nemen in de managementrapportage.

## **2 Open vragen: Management**

De Aanbestedende Dienst wenst samen te werken met een Inschrijver die ervoor zorg draagt dat er een adequaat management wordt gevoerd ten aanzien van de uitvoering van de werkzaamheden. Dit betekent dat er goed toezicht dient te zijn door middel van directe en indirect leidinggevende, dat gewerkt wordt met voldoende en goede materialen, middelen en machines en dat medewerkers juiste en veilige bedrijfskleding dragen.

**Voor de percelen 1 en 6 zijn** de onderwerpen binnen dit onderdeel:

1. Inzet niet-meewerkende objectleiding;
2. Indirect leidinggevende;
3. Inzet materialen, middelen en machines;
4. Bedrijfskleding;

**voor de percelen 2 t/m 5 en 7 t/m 10** zijn de onderwerpen binnen dit onderdeel:

1. Indirect leidinggevende;
2. Inzet materialen, middelen en machines;
3. Bedrijfskleding;
4. Organisatie Schoonmaak afgelegen locaties

Hieronder volgt per onderwerp waaraan het plan van aanpak minimaal dient te voldoen:

### **1. Inzet niet-meewerkende objectleiding (alleen t.b.v. perceel 1 en 6)**

Uit het plan van aanpak dient te blijken hoe Inschrijver het dagelijkse toezicht organiseert met behulp van niet-meewerkende objectleiding. Inschrijver dient hierbij te beschrijven, en in relatie tot de door Inschrijver geboden uren specifiek te onderbouwen, welke activiteiten de niet-meewerkende objectleiding uitvoert binnen het door Inschrijver aangeboden percentage/aantal uren. Inschrijver dient hierbij specifiek te beschrijven welke activiteiten de niet-meewerkende objectleiding uitvoert bij:

- Het borgen en aansturen van de medewerkers inzake resultaatgericht schoonmaken;
- Het borgen en aansturen van de SW geïndiceerde medewerkers inzake resultaat gericht schoonmaak;
- Het signaleren, registeren en communiceren van mutaties in het bestek;
- Het vertalen van mutaties in bestek/ werkprogramma's naar de werkvloer;
- Het vertalen van mogelijk behaalde efficiency naar de werkvloer;
- Het respecteren door de schoonmaakmedewerkers van locatiespecifieke afspraken.

Inschrijver dient tevens te beschrijven hoe de niet-meewerkende objectleiding gedurende de dagelijkse uitvoering van het schoonmaakonderhoud mogelijke afwijkingen/ tekortkomingen in kennis en kunde bij de medewerkers signaleert en welke benodigde stappen worden ondernomen om dit zo spoedig mogelijk te verhelpen. Daarnaast dient Inschrijver aan te geven welke kwalificaties de niet-meewerkende objectleiding heeft. Inschrijver dient te beschrijven hoe de dagelijkse inzet van uren voor de niet-meewerkende objectleiding geborgd wordt.

Expliciet dient ook te worden beschreven in de procedure hoe de inzet niet-meewerkende objectleiding wordt geborgd in het geval van verlof en ziekte van de leidinggevenden. Inschrijver dient de inzet niet-meewerkende objectleiding elk kwartaal meetbaar te maken en kenbaar te maken aan de Aanbestedende dienst.

### 2. Indirecte leiding

Uit het plan van aanpak dient te blijken hoe de indirecte leiding een rol speelt binnen de opdracht. Hierbij dient Inschrijver minimaal te benoemen welke rol de indirecte leiding vervult en welke activiteiten de indirecte leiding uitvoert bij het:

- Stroomlijnen van communicatie tussen indirecte leiding, niet-meewerkende leiding en de Aanbestedende dienst;
- Borgen en initiëren van de benodigde opleidingen en trainingen voor de betrokken medewerkers (zowel niet-meewerkende leiding als schoonmaakmedewerkers);
- Minimaliseren van verloop en ziekteverzuim voor onderhavige opdracht (bij zowel niet-meewerkende objectleiding als schoonmaakmedewerkers);
- Borgen en waar nodig verbeteren van de algehele schoonmaak kwaliteit;
- Realiseren van een stabiele, realistische en gezonde werkdruk;
- Implementeren en naleven van mogelijke aanpassingen in de werkzaamheden vanwege behaalde efficiencyvoordelen;
- Bij uitvoering van de opdracht naleven en waar nodig verbeteren van de naleving van de grondbeginselen zoals verwoord in de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Inschrijver dient per kwartaal meetbaar te maken dat alle werkzaamheden die, op basis van de minimale gestelde eisen en de aanbieding van Inschrijver, uitgevoerd dienen te worden door de indirecte leiding ook daadwerkelijk zijn gebeurd.

De kosten voor indirecte leiding welke voortvloeien uit de minimaal geëiste en door Inschrijver beschreven activiteiten, dienen als component te zijn gespecificeerd in de uurtarieven.

Om de realiteit van de beloofde inzet van indirecte leidinggevende aan te tonen, dient Inschrijver middels een berekening te onderbouwen dat de kosten voor de inzet van de indirecte leiding worden gedragen in de door Inschrijver gehanteerde uurtarieven.

Het door Inschrijver onderbouwde aantal indirecte leiding uren en/of de kosten die met de inzet van indirecte leiding gemoeid zijn dienen zich te verhouden tot de in het plan van aanpak beschreven activiteiten en werkzaamheden van de indirecte leiding. Indien dit niet het geval is dan wordt dit als niet realistisch gekenmerkt.

### 3. Inzet materialen, middelen en machines

Uit het plan van aanpak dient te blijken hoe Inschrijver ervoor zorg draagt dat er op alle locaties, gedurende de gehele contractuele samenwerking:

- Voldoende materialen, middelen en machines beschikbaar zijn;
- Correcte/veilige materialen, middelen en machines beschikbaar zijn;
- Goedgekeurde materialen, middelen en machines beschikbaar zijn.

Inschrijver dient hierbij expliciet aan te geven op welke wijze Inschrijver er op proactieve wijze voor zorg draagt dat de hoeveelheid materialen, middelen en machines op

locatieniveau altijd voldoende aanwezig zijn.

Tevens dient Inschrijver specifiek te beschrijven:

- Hoe Inschrijver de veiligheid en correctheid van de gehanteerde machines en materialen minimaal jaarlijks officieel keurt;
- Hoe Inschrijver eventuele afwijkingen in veiligheid en correctheid van de gehanteerde machines en materialen dagelijks signaleert, registreert en verhelpt.

Daarnaast dient Inschrijver specifiek uiteen te zetten welke en hoeveel machines, materialen en middelen Inschrijver, gelet op de gestelde minimale eisen en de aanbieding, per locatie bij de start van de opdracht zal inzetten (Inschrijver dient dit in een locatieoverzicht als bijlage bij te voegen, indien Inschrijver geen overzicht per locatie met alle benodigde en hoeveelheid materialen, middelen en machines bijvoegt zal het antwoord ten aanzien van dit onderwerp als niet *Specifiek* worden gekenmerkt).

Inschrijver dient daarbij ook in het plan van aanpak op te nemen dat, indien blijkt dat er een defect dreigt of is aan machines, op welke wijze dit geen verstoring oplevert voor de juiste uitvoering van het schoonmaakonderhoud.

Inschrijver dient aan te geven hoe Inschrijver dit dagelijks borgt en meetbaar maakt.

De kosten voor ‘materialen en middelen’ en ‘machines’ dienen, op basis van het door Inschrijver opgestelde locatiegebonden overzicht, als componenten te zijn gespecificeerd in de uurtarieven. Om de realiteit van de beloofde inzet van materialen, middelen en machines aan te tonen, dient Inschrijver middels een berekening te onderbouwen dat de kosten voor de inzet van materialen, middelen en machines worden gedragen in de door Inschrijver gehanteerde uurtarieven.

Het door Inschrijver onderbouwde aantal in te zetten machines, materialen en middelen en de kosten die met deze inzet gemoeid zijn dienen zich te verhouden tot de werkzaamheden zoals deze op de betrokken locaties, conform contract uitgevoerd moeten worden. Indien dit niet het geval is dan wordt dit als niet realistisch gekenmerkt.

#### 4. Bedrijfskleding

Uit het plan van aanpak dient te blijken hoe Inschrijver ervoor zorg draagt dat op alle locaties, gedurende de gehele contractuele samenwerking, voldoende, correcte bedrijfskleding gedragen wordt. Inschrijver dient hierbij expliciet aan te geven op welke wijze Inschrijver op proactieve wijze zorg draagt dat de hoeveelheid en correctheid van de bedrijfskleding op locatieniveau altijd voldoende is.

Daarnaast dient Inschrijver specifiek uiteen te zetten welke en hoeveel bedrijfskleding, opgedeeld in onderdelen (short, schoenen, etc.), gelet op de gestelde minimale eisen en de aanbieding, per locatie bij de start van de opdracht zal inzetten (Inschrijver dient dit in een locatieoverzicht aan te geven en als bijlage bij te voegen, indien Inschrijver geen overzicht per locatie met alle benodigde bedrijfskleding bijvoegt zal het antwoord ten aanzien van dit onderwerp als niet *Specifiek* worden gekenmerkt).

Daarnaast dient Inschrijver ook in het plan van aanpak op te nemen hoe Inschrijver er, ten aanzien van de bedrijfskleding, mee omgaat als er sprake is van tijdelijk (vervangend) personeel of nieuw personeel.

Inschrijver dient aan te geven hoe dit dagelijks wordt geborgd en meetbaar wordt gemaakt.

De kosten voor ‘bedrijfskleding’ dienen, op basis van het door Inschrijver opgestelde locatiegebonden overzicht, als component te zijn gespecificeerd in de uurtarieven. Om de realiteit van het beschreven proces inzake bedrijfskleding aan te tonen, dient Inschrijver middels een berekening te onderbouwen dat de kosten voor de bedrijfskleding worden

gedragen in de door Inschrijver gehanteerde uurtarieven. Hierbij dient ook expliciet beschreven te worden hoe het plan van aanpak ten aanzien van tijdelijk (vervangend) personeel of nieuw personeel tot uiting komt in de component ten behoeve van 'bedrijfskleding'.

#### **5. Organisatie Schoonmaak afgelegen locaties (alleen t.b.v. perceel 2 t/m 5 en 7 t/m 10)**

De schoon te maken gebouwen van de Aanbestedende Dienst betreffen diverse afgelegen locaties (afgelegen locaties: achteraf, ver afgezonderd, op grote afstand gelegen locaties van bijvoorbeeld een stad) die voor Inschrijver slechts enkele schoon te maken ruimten betreffen, de zogenoemde locaties. De locaties bestaan uit de RWZI's, steunpunten, sluizen, werkplaatsen en gemalen (indien van toepassing). De frequentie van schoonmaak van deze locaties zijn in de meeste gevallen minder dan wekelijks. De Aanbestedende Dienst vindt het belangrijk dat Inschrijver in de Inschrijving een haalbare en onderbouwde inschatting heeft gemaakt van de gecalculerde tijd en kosten voor de schoonwerkzaamheden op deze locaties.

De Inschrijver dient derhalve in een plan van aanpak te beschrijven hoe de werkwijze ten behoeve van deze locaties wordt georganiseerd. Inschrijver dient dit middels een concept-planning over een periode van een half jaar inzichtelijk te maken. Inschrijver dient voor elke locatie aan te geven wat de aanvangs- en eindtijden van de werkzaamheden zullen zijn en wat de benodigde verplaatsings-/reistijd met bijbehorende kosten zijn tussen/naar de locaties.

Inschrijver maakt het antwoord onder meer realistischer door de benodigde verplaatsings-/reistijd met bijbehorende kosten per locatie duidelijk te benoemen en aan te geven hoe dit is opgenomen in de invultabellen. Indien geen verplaatsings-/reistijd of bijbehorende kosten noodzakelijk wordt geacht dient dit door de Inschrijver aangegeven te worden met de reden waarom dit niet noodzakelijk is en hoe dit gedurende de maximum duur van de overeenkomst handhaafbaar is.

Uit de concept-planning dient te blijken dat alle locaties conform alle schoonmaakfrequenties worden aangedaan waarbij rekening is gehouden met mogelijke pauzetijden en eventuele openingstijden en toegestane werktijden per locatie.

Om het plan van aanpak meetbaar te maken dient Inschrijver aan te geven hoe de juiste uitvoering van de planning wordt gecontroleerd en geregistreerd en hoe dit per kwartaal inzichtelijk wordt gemaakt voor de Opdrachtgever.

## 5 PROGRAMMA VAN EISEN

Dit hoofdstuk beschrijft de eisen en wensen waaraan de aanbidding van de Inschrijvers moet voldoen.

### 5.1 Dienstverlening schoonmaak

In deze paragraaf wordt de definitie van de gevraagde dienstverlening inhoudende Schoonmaakonderhoud weergegeven.

#### 5.1.1 Indeling Werkprogramma's

De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde (schoonmaak)werkprogramma's. In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen dienen te worden uitgevoerd. Elke handeling kent aansluitend een resultaatverwachting.

Er zijn 4 werkprogramma's (Tabel 7: werkprogramma's) ontwikkeld die dienen te worden uitgevoerd op verschillende ruimtesoorten. Alle ruimtesoorten welke bij een specifiek werkprogramma horen, dienen conform dit werkprogramma schoongemaakt te worden. De onderscheiden werkprogramma's met bijbehorende ruimtesoorten zijn:

Code Werkprogramma	Ruimtesoorten
B	Werkruimten: Kantoorruimten, Overleg/spreek/vergaderingruimten, Laboratorium, restaurant
S	Sanitaire ruimten: Sanitaire ruimten/toiletten, douches/wasruimten, kleedruimten
V	Verkeersruimten: Trap, entree, verkeersruimten/garderobe/repro, lift, receptie/ontvangstruimte, Facility Corner, Bedieningsruimte, Expositieruimte, keuken/pantry, werkplaats, buitenterrein/terras
A	TD ruimten: bergruimten, archiefruimten, magazijnen, serverruimten.

Tabel 7: werkprogramma's

#### Component

Elk werkprogramma is opgebouwd uit componenten. De verschillende componenten binnen de werkprogramma's zijn:

- Basis;
- Aanvullend;
- Kwartaal;
- Jaarlijks;
- Periodiek vloeronderhoud.

Elk component kent zijn specifieke elementen en bijbehorende handelingen. De definitie van de verschillende componenten (Tabel 8: componenten) is hieronder weer gegeven.

Component	Invulling
Basis	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>BASIS</i> dienen uitgevoerd te worden conform de hoogste schoonmaakfrequentie.
Aanvullend	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>AANVULLEND</i> dienen uitgevoerd te worden met een wekelijkse frequentie.

Kwartaal	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>KWARTAAL</i> dienen uitgevoerd te worden met een evenredige verdeling van de frequentie (4 keer per jaar) over de maanden van het jaar.
Jaarlijks	Schoonmaakhandelingen welke vallen onder de noemer <i>JAARLIJKS</i> dienen uitgevoerd te worden met een jaarlijkse frequentie.
Periodiek vloeronderhoud	Deze werkzaamheden voor vloeronderhoud zijn, indien van toepassing, middels een extra werkprogramma per ruimte vastgelegd of; Werkzaamheden welke vallen onder de noemer <i>KWARTAAL</i> dienen uitgevoerd te worden met een evenredige verdeling van de frequentie (4 keer per jaar) over de maanden van het jaar of; Werkzaamheden welke vallen onder de noemer <i>JAARLIJKS</i> dienen uitgevoerd te worden met een jaarlijkse frequentie.

Tabel 8: componenten

De verschillende componenten worden door de Opdrachtgever uitgevraagd/gehanteerd op basis van twee (2) mogelijke combinaties:

- Volledig programma;
- Basis programma.

Deze combinaties (Tabel 9: combinatie componenten) houden het volgende in:

Volledig programma	Bestaat uit de componenten: - Basis; - Aanvullend; - Kwartaal; - Jaarlijks. Indien de hoogste schoonmaakfrequentie van een ruimte wekelijks of lager is en hierdoor kent een specifiek element zowel een <i>BASIS</i> handeling als een <i>AANVULLENDE</i> handeling, dan hebben de aanvullende handelingen voorrang. Indien een specifiek element geen <i>AANVULLENDE</i> handeling kent maar wel een basis handeling, dient de <i>BASIS handeling</i> uitgevoerd te worden conform de hoogste schoonmaakfrequentie
Basis programma	Bestaat uit het component: - Basis.

Tabel 9: combinatie componenten

Opdrachtgever bepaalt per ruimte een schoonmaakfrequentie. Hierbij zijn de volgende mogelijkheden:

- 5W, ruimte dient elke werkdag per week aangedaan te worden;
- 4W, ruimte dient 4 werkdagen per week aangedaan te worden;
- 3W, ruimte dient 3 werkdagen per week aangedaan te worden;
- 2W, ruimte dient 2 werkdagen per week aangedaan te worden;
- 1W, ruimte dient 1 werkdag per week aangedaan te worden;
- 26J, ruimte dient 26 keer per jaar aangedaan te worden;
- 12J, ruimte dient 1 keer per maand aangedaan te worden.

De werkzaamheden die in een ruimte dienen te worden uitgevoerd zijn dan elke werkdag dat schoonmaak van toepassing is, dan dient het component basis te worden uitgevoerd en daarnaast de componenten aanvullend.

Op basis van bovengenoemde kan Opdrachtgever, per ruimte, een combinatie van volledige programma's en basis programma's vastleggen, welke dienen te worden uitgevoerd.

#### *Voorbeeld*

Opdrachtgever bepaalt voor Kantoorruimte 1.01 de schoonmaakfrequentie op 3 volgens programma B. Er wordt voor deze ruimte verwacht dat er een volledig programma conform werkprogramma B wordt uitgevoerd en daarbij tweemaal extra een basis programma conform werkprogramma B. Dit resulteert in onderstaand schema (Tabel 10: combinatie component en frequentie):

Ruimte	Ruimtesoort	Programma	Frequentie: Basis	Frequentie: Volledig Programma
K1.01	Kantoorruimten	Programma B	2	1

Tabel 10: combinatie component en frequentie

#### *Bijlage C1: Elementen*

De verschillende werkprogramma's zijn feitelijk een opsomming van de verschillende schoon te maken elementen en de bijbehorende handeling(en). Opdrachtnemer dient per ruimte, conform het bijbehorende werkprogramma, te bepalen welke elementen (met bijbehorende handeling) daadwerkelijk schoon gemaakt dienen te worden.

De elementen zoals deze gepresenteerd staan in de werkprogramma's vertegenwoordigen veelal een elementgroep. Dit is per elementgroep nader gespecificeerd in bijlage C.1.

#### *Bijlage C2: Onderdeel elementen*

De verschillende werkprogramma's beschrijven per element tevens, per component, welk onderdeel van het betreffende element schoongemaakt dient te worden. Er zijn verschillende onderdelen van elementen gedefinieerd. Inschrijver kan deze definities terugvinden in de *bijlage C.2*.

#### *Bijlage C3: Schoonmaakhandelingen*

Elk (onderdeel van een) element kent per component een beschreven schoonmaakhandeling. De verschillende handelingen kennen alleen een specifieke definitie welke inschrijver terug kan vinden in de *bijlage C.3*.

De beschrijving van vrijwel alle verschillende handelingen presenteert het gewenste resultaat na het toepassen van betreffende handeling. Aanbestedende dienst biedt hierbij derhalve een grote vrijheid, maar tevens verantwoordelijkheid aan inschrijver. Zo staat het inschrijver, per (deel van een) element, vrij om de methode van reinigen te bepalen zolang het beschreven resultaat behorende tot de gepresenteerde handeling, voor het betreffende (deel van een) element wordt behaald.

#### *Bijlage C4: Schoonmaakmethode Vloeronderhoud*

**Belangrijk:** Ten aanzien van het vloeronderhoud beperkt Aanbestedende dienst zich tevens tot het eisen van een specifiek resultaat na het uitvoeren van de betreffende handeling. In de bijlage C.4.2. is per vloersoort de toegestane schoonmaakmethoden voorgeschreven en in bijlage C.4.3. zijn per vuilsoort aanwijzingen gegeven over de mogelijk toe te passen methoden van reiniging om het vereiste resultaat te behalen.

## 5.1.2 Normen werkprogramma's

Het werken met 4 werkprogramma's leidt tot een aanzienlijke versimpeling op de werkvloer. Zowel bij de inrichting van het contract als mogelijke mutaties wordt er immers continue gewerkt vanuit slechts 4 programma's met enkel een mogelijke variabele op het aantal uit te voeren minimale en maximale programma's.

Echter, Aanbestedende dienst realiseert zich dat inschrijver de mogelijkheid geboden moet worden om met de 4 werkprogramma's een onderscheid te maken in calculatieve normen. Immers, een gelijk werkprogramma (Programma V) zal binnen een trap mogelijk een andere productienorm kennen dan binnen een keuken. Daarom specificeert Aanbestedende dienst de 4 werkprogramma's uit, zodat opgave van specifieke productienormen mogelijk is.

### Ruimtesoorten

In de volgende tabel worden de coderingen van de ruimtesoorten weergegeven.

Werk-programma	Ruimtesoorten	Ruimten	VSR	Ruimte-soort code	Norm-code Basis	Norm-code Volledig
<b>B</b>	Werkruimten	Kantoorruimte	B	B	BB	BV
		Laboratorium	L	LP	LPB	LPV
		Overlegruimten/spreek/vergader	B	O	OB	OV
<b>S</b>	Sanitaire Ruimten	Douches/wasruimte	S	D	DB	DV
		Kleedruimten	S	KL	KLB	KLV
		Sanitaire ruimten/toiletten	S	S	SB	SV
		Sanitaire ruimten/toiletten naloop	S	SN	SB	
<b>V</b>	Verkeersruimten	Bedieningsruimte	V	G	GB	GV
		Buitenterrein/terras	V	BT	BTB	BTV
		Entree	V	E	EB	EV
		Fietsenstallingen	V	FS	FSB	FSV
		Keuken/Pantry	V	KP	KPB	KPV
		Lift	V	F	FB	FV
		Personeelsrestaurant/kantine	V	R	RB	RV
		Receptie/Wacht-/Ontvangstruimte	B	W	WB	WV
		Rokersruimte	V	RR	RRB	RRV
		Serverruimten	V	SR	SRB	SRV
		Technische ruimten	V	TR	TRB	TRV
		Trappenhuis/trap	V	T	TB	TV
		Verkeersruimten/garderobe/repro	V	V	VB	VV
		Werkplaats	V	WP	WPB	WPV
<b>A</b>	TD Ruimten	Bergruimten/archieven/magazijnen	V	A	AB	AV
		Technische ruimten	V	TR	TRB	TRV
<b>NVT</b>	Geen onderhoud					
		Werkkasten		WK		

Tabel 11: Codering ruimtesoorten

### Codering Normen

Per ruimtesoort kan inschrijver een aparte norm geven voor de uitvoer van het component BASIS en VOLLEDIG. De codering van de normen zijn in de voorgaande tabel weergegeven in de kolommen 5 (normcode BASIS) en 6 (normcode VOLLEDIG).

### Codering schoonmaakprogramma

Een schoonmaakprogramma is de uiteindelijke samenstelling van *BASIS* componenten en *Volledig* componenten voor een specifieke ruimte. Aan elke ruimte zal een schoonmaakprogramma toegekend worden.

De codering van de schoonmaakprogramma's komt als volgt tot stand:

- Het teken (de letter) van de code refereert aan de ruimtesoort, waarop het schoonmaakprogramma van toepassing is. (Zie de tabel 11: Codering ruimtesoorten);
- De cijfercombinatie van de code refereert aan de frequentie, waarmee het schoonmaakprogramma uitgevoerd dient te worden (zie paragraaf 5.1.1 en de schoonmaakbestekken bijlage F).

De code **B-5W** betekent derhalve:

- Ruimtesoort **B** (Kantoorruimten), welke conform bovenstaande tabel (tabel 11 Codering ruimtesoorten) 'schoongemaakt' dient te worden op basis van werkprogramma B, waarvan het *VOLLEDIG* component (BV) **1** maal per week dient te worden uitgevoerd en het *BASIS* component (BB) **4** maal per week.

#### *Integrale Norm*

Opdrachtnemer dient in bijlage L.1 en/of bijlage M.1 (afhankelijk van het perceel waarop wordt ingeschreven). voor alle ruimtesoorten per normcode een productienorm op te geven. Dit betekent dus eigenlijk een aparte productienorm voor de uitvoering van het *VOLLEDIG* component en de uitvoering van het *BASIS* component.

Bij de opgave van de productienorm van een *BASIS* component kan ervan worden uitgegaan dat op de betreffende ruimte altijd ook een *VOLLEDIG* component actief is.

In het geval van een maximaal schoonmaakprogramma dient de opgave van de productienorm van zowel elk *VOLLEDIG* component als elk *BASIS* component zodanig te zijn dat deze productienorm kan worden gehanteerd ongeacht de hoogte van de schoonmaakfrequentie van een ruimte. De nieuwe samengestelde norm zal worden berekend conform de formules zoals beschreven op pagina 41 op basis van de reeds opgegeven productienormen voor de *VOLLEDIG* en *BASIS* componenten.

In het geval van een minimaal schoonmaakprogramma dient opgemerkt te worden dat wanneer de frequentie van de *VOLLEDIG* component wijzigt, de mogelijkheid wordt geboden hier een nieuwe productienorm voor op te geven.

De productienormen zullen worden gehanteerd tijdens de gehele contractperiode ongeacht de hoeveelheid oppervlakte die volgens een schoonmaakprogramma wordt uitgevoerd. Dit betekent dat deze productienormen ook altijd zullen gelden als er wijzigingen in het bestek worden doorgevoerd.

De integrale norm (samengestelde norm uit de productienorm *BASIS* en productienorm *VOLLEDIG*) die geldt voor een schoonmaakprogramma wordt als volgt samengesteld uit de door Opdrachtnemer opgegeven normcodes:

Variabelen voor de formule:

- Schoonmaakfrequentie in dagen per jaar:  $F_a$
- Aantal uitvoeringen volledig programma:  $F_v$
- Aantal uitvoeringen basis programma:  $F_b$
- Productienorm voor basisprogramma:  $Prod_b$
- Productienorm voor volledig programma:  $Prod_v$
- **Integrale productienorm:**  $Prod_i$

$$Prod_i = \frac{F_a}{\frac{F_v}{Prod_v} + \frac{F_b}{Prod_b}}$$

### 5.1.3 Normen Periodiek Vloeronderhoud

Het periodiek vloeronderhoud is voor een gedeelte vastgelegd per ruimte en vindt voor een gedeelte op afroep plaats. Voor het gedeelte dat is vastgelegd per ruimte is een frequentie vastgesteld. Opdrachtnemer dient deze werkzaamheden in de periodieke planning mee te nemen.

Voor de definitie van de handelingen van het periodiek vloeronderhoud wordt verwezen naar bijlage C4.1 en C4.2 en C4.3.

Om een gerichte calculatie te kunnen maken heeft Inschrijver in de invultabel de mogelijkheid om per werkprogramma een productienorm op te geven. Deze productienorm zal ongeacht de frequentie worden gehanteerd.

Bij het uitvoeren van deze werkzaamheden dient Inschrijver er rekening mee te houden dat Opdrachtnemer alle eenvoudig verplaatsbare elementen voorafgaand aan de uitvoering van de handeling dient te verplaatsen en na de uitvoering van de handeling weer dient terug te plaatsen.

In onderstaand schema (tabel 12) treft Inschrijver de onderscheidende normcodes voor het periodiek vloeronderhoud aan:

	Periodiek vloeronderhoud	Werkzaamheden	Vloer-code	Norm-code Basis
X	Vloertaken	Beschermd	B	XB

Tabel 12: werkprogramma t.b.v. beschermd vloeren

Het vloerprogramma welke aan een ruimte wordt toegekend is een combinatie van de normcode en een benoemde frequentie.

### 5.1.4 Calculatie

In bijlage D vindt Inschrijver alle gehanteerde werkprogramma's. In de voorgaande paragrafen vindt Inschrijver de zogenoemde normcodes.

Per normcode dient Inschrijver een productienorm en uurtarief toe te kennen. Voorts heeft elke normcode een type, waarmee wordt aangegeven in welke eenheden de productienorm wordt weergegeven. Dit kan bijvoorbeeld zijn: stuks/uur, uur, m<sup>2</sup>/uur, m<sup>2</sup> vloer/uur.

#### *Productienorm*

- De productienorm geeft de werksnelheid aan in de aangegeven eenheid;

- De productienormen dienen tijdens een aanbesteding door de inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen;
- De productienormen dienen zodanig te zijn opgegeven dat deze van toepassing kunnen zijn voor alle betrokken locaties ongeacht eventuele verschillen in de gebruikersdiscipline;
- De productienormen voor de basis programma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn;
- De productienormen voor de volledige programma's dienen ongeacht eventuele extra toegekende basis programma's van toepassing te zijn;
- De productienormen voor de vloerprogramma's dienen ongeacht de frequentie van toepassing te zijn;
- De productienormen dienen haalbaar te zijn;
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de haalbaarheid van alle aangeboden productienormen te toetsen aan de markt en/of deskundigen uit de markt;
- Indien opdrachtgever van mening is dat één of meer gehanteerde productienorm(en) niet haalbaar zijn, behoudt zij zich het recht voor de gehele inschrijving waarop deze betrekking heeft als niet besteksconform te kenmerken.

#### *Uurtarief*

- Het uurtarief voor de (niet) reguliere werkzaamheden dient conform prijspeil 2014 te zijn;
- De uurtarieven dienen tijdens de aanbesteding door de inschrijvers te worden vastgesteld, waarna deze voor de gehele contractperiode vastliggen, met uitzondering van aanpassingen als gevolg van prijsindexering zoals vastgelegd in de overeengekomen voorwaarden;
- De uurtarieven dienen te zijn gebaseerd op de in dit bestek aangegeven aantallen werkdagen. Het daadwerkelijk aantal gewerkte dagen kan per jaar verschillen als gevolg van feestdagen die wel of niet op werkdagen vallen. Een afwijking van 1 tot 5 dagen komt niet voor verrekening in aanmerking;
- De inzet van jeugdige medewerkers in de percelen 1 en 6 mag niet meer dan 5% van het totaal aantal hoogfrequente uren bedragen. Jeugdige medewerkers dienen minimaal 18 jaren oud te zijn;
- Voor de percelen 2 t/m 4 en 7 t/m 10: Met oog op de unieke schoonmaakomgeving van het waterschap, veelal een verhoogd risico door aanwezigheid van gemalen, zuiveringen, bedieningspanelen, machines, etc. eist opdrachtgever een minimale leeftijd voor het in te zetten personeel van 22 jaar;
- In alle gevallen dient Inschrijver materialen/middelen/machines in het uurtarief op te nemen. Deze kunnen niet apart worden gefactureerd;
- Inschrijver dient ervan uit te gaan dat tijdens de periode van de schoonmaakovereenkomst geen meerkosten meer zullen worden betaald voor de inzet van materialen, middelen en machines;
- Het uurtarief dient alle kosten betreffende de uitvoering van de schoonmaak te omvatten, zoals:
  - Loonkosten;
  - De kosten van plastic/afvalzakken/prullenbakzakken enz. (Deze kunnen niet apart worden gefactureerd.);
  - Gebruik van gangbaar materieel (m.u.v. steigers en hoogwerkers)
  - Kosten voor het verzamelen en afvoeren van restmateriaal/afval;
  - Reistijd en kilometers van en naar de werkplek;
  - Eventuele kosten voor aansturing d.m.v. (in)directe leiding;
  - Overheadkosten;
  - Parkeergelden;
  - Winst en risico.

- Opdrachtgever accepteert geen betalingskorting op de gevraagde uurtarieven en/of afroeprijzen. Dit geldt ook voor het regietarief (loongroep 11.01), het regietarief specialistisch (loongroep 11.02) en de verschillende afroeprijzen;
- De uurtarieven en afroeprijzen, zoals deze door inschrijver dienen te worden aangeboden betreffende gunningcriterium Prijs (Hoofdstuk 4.2), dienen volledig op zichzelf te staan en haalbaar te zijn. Inschrijver mag zich niet beroepen op het feit dat kosten en/of componenten van kosten zijn verdisconteerd in andere onderdelen van de offerte.

Indien de inschrijving van inschrijver in strijd is met bovengenoemde dan zal haar offerte als niet besteksconform terzijde worden gelegd.

### *Prijsindexeringen*

Aanpassingen als gevolg van prijsindexering kunnen alleen plaatsvinden zoals vastgelegd is in de overeengekomen voorwaarden (de schoonmaakovereenkomst). In de schoonmaakovereenkomst zijn onder andere de volgende voorwaarden opgenomen:

- Een prijswijziging mag voor de eerste keer plaatsvinden per 1 januari 2015 na onderlinge overeenstemming;
- Prijswijzigingen zijn wat betreft de loonkosten gemaximeerd tot de procentuele wijziging gerekend over de tijdsduur van een jaar van het 'CBS-indexcijfer voor CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen, totaal CAO sectoren, 747 schoonmaakbedrijven (volgens SBI'93, reeks 2000=100)', waarbij het indexcijfer van juli 2013 als basis zal dienen of de procentuele wijziging conform de (geldende) CAO voor het Schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.
- Prijswijzigingen zijn wat betreft de overige kosten gemaximeerd tot de procentuele wijziging gerekend over de tijdsduur van een jaar van het CBS prijsindexcijfer voor de gezinsconsumptie, waarbij het indexcijfer van juli 2013 als basis zal dienen.
- Opdrachtnemer dient elk verzoek tot prijswijziging te specificeren per component.

### **5.1.5 Ruimtestaat/bestek (bijlage F)**

De ruimtestaat (ofwel bestek) bestaat uit een ruimte inventarisatie, waaraan per ruimte, voor zover van toepassing, schoonmaakprogramma's zijn toegekend.

Afhankelijk van het type programma wordt een hoeveelheid aangegeven. De hoeveelheid bestaat uit een oppervlakte in m<sup>2</sup>.

De hoeveelheid in combinatie met de productienorm bepaalt de hoeveelheid tijd die voor een ruimte wordt berekend voor de uitvoering van het betreffende programma.

De hoeveelheid tijd in combinatie met het uurtarief bepaalt de kosten voor de uitvoering van het betreffende programma.

De berekende tijd voor een ruimte is de optelling van de tijd van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekende kosten voor een ruimte is de optelling van de kosten van de programma's die zijn toegekend aan de ruimte.

De berekening van de totaaltijd en totaalkosten van het schoonmaakwerk is de optelling van respectievelijk de tijd en kosten van alle ruimten in onderhoud volgens het bestek.

Opdrachtgever is bevoegd om de programma's naar eigen inzicht tijdens een contractperiode te wijzigen. Op basis van hoeveelheden, normen en uurtarieven zullen vervolgens de eventuele herziene totaalkosten worden berekend.

Wijzigingen alsmede eventuele kostenconsequenties zullen door middel van email, post of tijdens evaluatiegesprekken worden doorgegeven. Eventuele kosten voor het realiseren van wijzigingen komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Kleine wijzigingen zullen minimaal een maand voor ingangsdatum worden doorgegeven. Grote wijzigingen zullen minimaal twee maanden voor ingangsdatum worden doorgegeven.

Indien het noodzakelijk is om taakkaarten en/of planning aan te passen als gevolg van wijzigingen, dan dient dit voor de ingangsdatum van de wijzigingen gerealiseerd te zijn.

Inschrijver vindt de ruimtestaat/bestek en de toekenningen van taken aan de ruimten in bijlage F.

### **5.1.6 Periodieke werkzaamheden**

Enkele periodieke werkzaamheden (werkzaamheden welke minder dan 1 maal per week dienen te worden uitgevoerd, bijvoorbeeld tapijt reinigen) zijn uit de werkprogramma's weggelaten. Opdrachtnemer zal deze werkzaamheden op afroep tegen vaststaande uurtarieven of vaststaande staffelprijzen dienen uit te voeren.

In het algemeen geldt dat:

- Periodieke werkzaamheden waarvoor een staffelprijs per m<sup>2</sup>/stuk(s) per uur/stuk(s) per minuut is overeengekomen dienen, indien afgeroepen, tegen deze door inschrijver aangeboden staffelprijzen uitgevoerd te worden;
- Periodieke werkzaamheden welke niet tegen een staffelprijs per m<sup>2</sup>/stuk(s) per uur/stuk(s) per minuut kunnen worden uitgevoerd dienen tegen de door inschrijver aangeboden regie-uurtarieven uitgevoerd te worden. Hierbij geldt:
  - Uurtarief regiemedewerker is van toepassing op alle niet-specialistische regiewerkzaamheden. Niet specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder functienummer 11.01 - Functiehandboek RAS uitgevoerd kunnen worden.
  - Uurtarief regiemedewerker-specialistisch is van toepassing op alle specialistische regiewerkzaamheden. Specialistische regiewerkzaamheden zijn alle regiewerkzaamheden welke door schoonmaakmedewerkers die vallen onder functienummer 11.02 - Functiehandboek RAS uitgevoerd dienen te worden.

Voor regieopdrachten op basis van uurtarief kan Opdrachtgever van te voren om een offerte vragen, welke Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen moet kunnen opleveren.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om regie en afroepwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. Dit zal gebeuren indien:

- Opdrachtnemer niet binnen de afgesproken tijd een offerte kan inleveren;
- Opdrachtnemer de werkzaamheden niet op tijd kan uitvoeren;
- Opdrachtnemer een regieopdracht niet of niet juist heeft uitgevoerd.

### **5.1.7 Mutaties in het schoonmaakbestek**

Door diverse oorzaken kan het schoonmaakbestek wijzigen, dat wil zeggen dat er werkzaamheden en/of ruimten vervallen, wijzigen en/of bijkomen. Indien er wijzigingen plaatsvinden wordt Opdrachtnemer hier tevoren van op de hoogte gesteld. Er zal in dat geval een herzien schoonmaakbestek worden opgesteld en vervolgens op basis van de geldende normeringen en tarieven een herziene prijs worden vastgesteld. Deze prijs zal schriftelijk met Opdrachtnemer worden gecommuniceerd.

Ten aanzien van het schoonmaakbestek en mogelijke mutaties verwacht Opdrachtgever een proactieve houding van Opdrachtnemer, zodat Opdrachtgever hier zoveel mogelijk in wordt ontzorgd.

### **5.1.8 Planningsvoorschriften**

Er wordt binnen het schoonmaakbestek onderscheid gemaakt in de volgende dagsoorten:

- Werkdag;
- Periodiek vloeren.

#### **Werkdag**

Dit betreft werkzaamheden op werkdagen. De dagsoort 'Werkdag' betreft alle dagen, minus weekenddagen en nationale feestdagen. Het daadwerkelijk aantal werkdagen kan per locatie verschillen. Standaard wordt uitgegaan van 255 werkdagen per jaar, ook wel aangeduid als de operationele periode.

#### **Frequenties**

- Hoogfrequente werkzaamheden betreft alle werkzaamheden met een frequentie van 1 keer per week (1W) of meer.
- Laagfrequente werkzaamheden (ook wel periodieke werkzaamheden genoemd) betreft alle werkzaamheden met een frequentie van minder dan 1 keer per week.
- Werkzaamheden met een frequentie 12J dienen 12 maal per jaar in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- Werkzaamheden met een frequentie 1W dienen 1 maal per week in de periode van betrokken dagsoort te worden uitgevoerd.
- Werkzaamheden met de frequentie 5W dienen te worden uitgevoerd op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag.
  - Voorbeeld: een frequentie van 5W in de operationele periode betekent dus 255 uitvoeringen per jaar in de operationele periode.
- Werkzaamheden met de frequentie 3W dienen te worden uitgevoerd op maandag, woensdag en vrijdag.
  - Voorbeeld: een frequentie van 3W in de operationele periode betekent dus 153 uitvoeringen per jaar in de operationele periode.
- Werkzaamheden met de frequentie 2W en 1W dienen in overleg met Opdrachtgever te worden gepland.

#### **Algemene planningsvoorschriften**

- Alle hoogfrequente werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in taakkaarten aan te geven per locatie. Deze taakkaarten dienen uiterlijk één maand na aanvang van de overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7.
- Alle periodieke werkzaamheden dient Opdrachtnemer volgens het werkprogramma in weekplanners aan te geven per locatie. Deze planning dient uiterlijk één maand na aanvang van de overeenkomst beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7. De plannings voor periodieke werkzaamheden dienen in overleg met vertegenwoordigers van Opdrachtgever te worden vastgesteld. Hierbij dient rekening gehouden te worden met bijzondere activiteiten op de locaties.
- De periodieke werkzaamheden, welke meer dan éénmaal per jaar uitgevoerd dienen te worden, dienen evenredig over het jaar gespreid te worden en in overleg met opdrachtgever te worden gepland.

- Voor de volgende periodieke werkzaamheden geldt dat deze, voor zover in het schoonmaakbestek opgenomen, vooraf afgestemd met de Opdrachtgever dienen te worden uitgevoerd:
  - Alle periodieke werkzaamheden met een frequentie van 1J (bijvoorbeeld strippen/conservieren van linoleum vloeren;
  - Periodieke werkzaamheden met een frequentie van meer dan 1J, dienen minimaal éénmaal in het jaar te worden uitgevoerd.
- Bij mutaties dienen de bestaande taakkaarten, weekplanner(s) en werktijden te worden herzien en binnen 10 werkdagen beschikbaar te zijn voor Opdrachtgever en de werknemer die de schoonmaakwerkzaamheden uitvoert.
- De werknemers van Opdrachtnemer dienen op elk moment bekend te zijn met het actuele werkprogramma.

### 5.1.9 Algemene werkzaamheden en meerwerk

Er zijn een aantal elementen welke niet in de toegekende taken voorkomen en mogelijk wel aanwezig zijn. Hier dient Opdrachtnemer als volgt mee om te gaan:

- De werkkasten en werkruimten, in gebruik door Opdrachtnemer, dienen zonder dat hiervoor kosten bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht, in optimale staat te worden gehouden.
- De wastafels, zeepdispensers en handdoekautomaten die Opdrachtnemer in ruimten tegenkomt en niet in het werkprogramma vernoemd worden, dient Opdrachtnemer met de vermelde topfrequentie van het betreffende werkprogramma mee te nemen in het reguliere schoonmaakonderhoud.
- Schrobputjes dienen, indien aanwezig, gelijk met de schrobbeurt gereinigd en bijgevuld te worden.
- Onder de entree wordt ook de naaste omgeving aan de buitenzijde bedoeld. Opdrachtnemer dient hierbij het grofvuil van de vloer (en rooster) te verwijderen, alsmede vlekken en vingertasten van de entreeur(en) en separatieglass tot 2,00 meter. Tevens dient spinrag te worden verwijderd.
- Lege kartonnen dozen dienen dagelijks tijdens de reguliere schoonmaakwerkzaamheden te worden afgevoerd.
- Spinrag dient te allen tijde verwijderd te worden.

### 5.1.10 Locatie bijzonderheden schoonmaak

Perceel 1: Waterschap Hollandse Delta - Hoofdkantoor

Locatiebijzonderheden Hoofdkantoor WSHD

- Fietsenstalling; de vloer dient minimaal twee maal per jaar gereinigd te worden. De aanwezige wasbak en omkleedruimte dient 2 maal per week gereinigd te worden. De aanwezige afvalbak dient eveneens 2 maal per week geleegd te worden;
- Stofzuigen tussen 7.00 en 8.30 uur;
- Schoonmaak tussen 7.00 en 11.00 uur;
- Tussenbeurt toiletten tussen 13.00 en 14.00 uur;'
- Vergaderzalen dienen voor 8.00 uur schoon te worden opgeleverd. Het vuil serviesgoed wat 's ochtends wordt aangetroffen dient door de Opdrachtnemer naar de spoelkeuken gebracht te worden. Er is een planning van de vergaderzalen per week beschikbaar, welke indien gewenst door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verstrekt kan worden;
- In bijlage F.1.1 zijn de onderhoudsvorschriften bijgesloten voor de Duracryl minerale gietvloeren bijgesloten (begane grond en atrium);
- Vuil serviesgoed wat in de pantry's wordt aangetroffen dient door de Opdrachtnemer naar de spoelkeuken gebracht te worden;
- Verwijderen zwerfvuil, en dagelijks legen en reinigen van afvalbakken en asbakken op het buitenterrein (parkeerterrein rondom pand);

- Plastic bekert worden apart ingezameld. Hiervoor levert Opdrachtgever aparte inzakelzakken. Zakken worden wekelijks op maandag vervangen of eerder wanneer deze vol zijn. Volle zakken worden op de daarvoor bestemde plaats verzameld;
- Tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient er een leidinggevende medewerker van de Opdrachtnemer aanwezig te zijn. Deze leidinggevende medewerker mag niet worden ingezet voor het opvullen van absentie van medewerkers van de Opdrachtnemer;
- Op de 4e etage is een wasmachine aansluiting gerealiseerd in de werkkast. Momenteel is er een wasmachine van Opdrachtgever beschikbaar voor gebruik door Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van deze wasmachine. Mocht de wasmachine defect gaan en moet deze vervangen worden, dan is Opdrachtnemer verantwoordelijk om daar een nieuwe wasmachine te plaatsen die eigendom is en blijft van Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en onderhoud van de wasmachine;
- Op de etages zijn 15 kleine werkruimten aanwezig (cocons), de schuine kant van deze ruimten dient ontdaan te worden van stof;
- Op deze locatie is krachtstroom (meerdere fasen aansluiting) beschikbaar op de begane grond en eerste verdieping (atrium).

#### Algemeen perceel 2 tot en met 5

- Toegang tot deze locaties dient conform producers van opdrachtgever plaats te vinden. Bij betreden van de RWZI en verlaten van RWZI dient men zich aan en af te melden bij de waterschapsbrede controle kamer (verder kortweg WCK). Procedure wordt na gunning overhandigd/toegelicht;
- De locaties zijn te betreden tussen 08.00 uur en 16.00 uur;
- De veiligheidsinstructies op deze locaties dienen strikt opgevolgd te worden. Deze worden na gunning besproken en verstrekt.

#### Perceel 2 Waterschap Hollandse Delta - IJsselmonde

- Locatie Dokhaven: Voor het betreden van de verdiepingen -1 en -2 dient de instructie gevolgd te worden. Tevens dient vooraf aan de eerste werkzaamheden door iedere medewerker van Opdrachtnemer die deze ruimte gaat schoonmaken een overleg plaats te vinden met de KAM-coördinator van Waterschap Hollandse Delta (De instructie zal na gunning worden toegelicht en verstrekt);
- Locatie Dokhaven: Op de locatie RWZI Dokhaven zitten twee wastroggen in het schoonmaakbestek. Bij het uitvoeren van de werkzaamheden hiervoor dient rekening gehouden te worden met de hiervoor opgestelde huisregels (deze zullen na gunning worden toegelicht en verstrekt);

#### Perceel 3 Waterschap Hollandse Delta - Voorne Putten

- De locatie RWZI Zuidland zal wellicht op termijn komen te vervallen uit de schoonmaakovereenkomst;
- De locatie Steunpunt Voorne Putten zal mogelijk **voor 1-1-2014** komen te vervallen. Wanneer dit steunpunt komt te vervallen zal hiervoor een andere, nog nader te bepalen, locatie in de plaats komen;
- RWZI Hellevoetsluis: De schoonmaakfrequentie op de locatie RWZI Hellevoetsluis zal wellicht op termijn hoger te komen liggen (naar 2x per week);
- RWZI Hellevoetsluis: Het is mogelijk om de lichtstraat in het dak aan binnen en buitenzijde te reinigen.

Perceel 4 Waterschap Hollandse Delta - Goeree Overflakke:

- De locatie Steunpunt Goeree Overflakke zal mogelijk voor 1-1-2014 komen te vervallen. Wanneer dit steunpunt komt te vervallen zal hiervoor een andere, nog nader te bepalen, locatie in de plaats komen;
- De schoonmaakfrequentie op de locaties Werf Goeree Overflakke, RWZI Dokhaven en Werf de Klomp zal wellicht op termijn lager komen te liggen.

Perceel 5 Waterschap Hollandse Delta - Hoeksche waard:

- De locatie RWZI Goudswaard zal wellicht op termijn komen te vervallen uit de schoonmaakovereenkomst;
- RWZI Dordrecht: Deze zuivering bevindt zich op het terrein van Huisvuil Centrale (kortweg HVC). Toegang tot het terrein is slechts mogelijk met een toegangspas van HVC, welke via Waterschap Hollandse Delta aangevraagd dient te worden. Het is van groot belang dat de procedures van HVC worden nageleefd.

Perceel 6 Waterschap Rivierenland - Hoofdkantoor:

- De locaties zijn dagelijks van 07.00 uur tot 19.00 uur geopend;
- De schoonmaakwerkzaamheden dienen tussen 07.00 tot 08.30 uur en van 17.00 tot 19.00 uur uitgevoerd te worden. De tussenbeurt van het sanitair en de extra ledigen van de prullenbakken in de pantry's dient om 13.00 uur uitgevoerd te worden. De verdere afstemming van de werktijden ten behoeve van de schoonmaakwerkzaamheden dienen in overleg met de Opdrachtgever te worden afgestemd;
- Alle vergaderzalen dienen dagelijks voor 08.00 uur schoon opgeleverd te worden. Het vuil serviesgoed wat 's ochtends wordt aangetroffen dient door de Opdrachtnemer naar de spoelkeuken gebracht te worden. Er is een planning van de vergaderzalen per week beschikbaar, welke indien gewenst door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer verstrekt kan worden;
- Tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient er een leidinggevende medewerker van de opdrachtnemer aanwezig te zijn. Deze leidinggevende medewerker mag niet worden ingezet voor het opvullen van absentie van medewerkers van de opdrachtnemer;
- In de werkkast op de eerste verdieping heeft de Opdrachtgever een wasmachine aansluiting gerealiseerd. Er is dus voor de Opdrachtnemer een mogelijkheid gecreëerd om op eigen kosten een wasmachine te plaatsen. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gebruik en onderhoud van de wasmachine;
- De prullenbakken en asbakken, welke op het buitenterrein aanwezig zijn dienen wekelijks geleegd te worden;
- Wekelijks dienen de koelkasten (8 stuks) aan de binnen en buitenzijde gereinigd te worden;
- Het geheel stofzuigen van de tapijtvloeren van de kantoren dient op vrijdag uitgevoerd te worden;
- In bijlage F.6.1. zijn de te gebruiken schoonmaakproducten (en onderhoudsvoorschriften) voor de (houten)vloeren beschreven;
- Voor het dagelijks verwijderen van vlekken uit het tapijt moet het dagelijks mogelijk zijn om dit machinaal te doen (bijvoorbeeld met behulp van een sproei-extractie machine);
- Maandelijks dient de vloer van de binnenvijver schoongemaakt te worden. Hierbij mag geen schoonmaakproduct gebruikt worden (moppen met behulp van schone microvezelmop). Bij het betreden van de binnenvijver dienen schone laarzen en/of schoenen gedragen te worden;
- Alle parketvloeren en bamboevloeren dienen 1 keer per maand machinaal te worden gesprayd en opgeblokt te worden met het product Traffic lak.

Perceel 7 t/m 10: Waterschap Rivierenland

- In het werkgebied van Waterschap Rivierenland zijn diverse locaties welke nu niet zijn opgenomen. De mogelijkheid bestaat dat het schoonmaakonderhoud van deze locaties gedurende de looptijd van de overeenkomst(en) onder gebracht zullen worden in een schoonmaakovereenkomst (hierbij zal dan gekeken worden naar de geografische ligging van de locatie onder welk perceel deze dan valt)

### **5.1.11 Afval, bekens en papier**

- Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat al het afval in afgesloten zakken wordt verzameld en wordt gedeponereerd in de daarvoor door de Opdrachtgever bestemde vuilcontainer.
- Opdrachtnemer dient lege kartonnen dozen in algemene ruimten klein te maken en te deponeren in de daarvoor bestemde containers.
- Voor perceel 1: Disposable bekens worden in speciale afvalbakken verzameld. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat dit in afgesloten zakken wordt verzameld en wordt gedeponereerd in de daarvoor door de Opdrachtgever bestemde container.
- Papier en overig afval dienen te worden afgevoerd naar de beschikbare afvalcontainers.
- Opdrachtnemer dient ook de containers, de omgeving/ruimten van de containers en de ruimten waarin het afval wordt gedeponereerd schoon te houden. De containers dienen steeds terug gesloten te worden en defecten moeten gemeld worden aan contactpersoon van Opdrachtgever.

## **5.2 Dienstverlening Glasbewassing**

Onder glasbewassing wordt verstaan het reinigen van het volgende glas:

- Het reinigen van gevelglas buiten;
- Het reinigen van gevelglas binnen;
- Het reinigen van glas in lood;
- Het reinigen van separatieglass.

Bij het reinigen van het glas dienen ook de volgende onderdelen te worden meegenomen:

- Directe omlijsting van het glas met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder directe omlijsting wordt in dit verband bedoeld: het gehele raamwerk waarin ramen en deuren met glas zijn gevat;
- Vensterbanken en raamdorpels (binnen en buiten);
- Gehecht vuil zoals stopverf, verf, plakband, stickers etc., dient tevens verwijderd te worden.

### **5.2.1 Risico Inventarisatie & Evaluatie**

Om te bepalen welke voorzieningen benodigd zijn ten behoeve van de glasbewassingswerkzaamheden, dient Opdrachtnemer een Risico Inventarisatie & Evaluatie, verder te noemen RI&E, uit te voeren. Deze RI&E dient, in overleg met Opdrachtgever, voor aanvang van de werkzaamheden uitgevoerd te worden. Bij het uitvoeren van de RI&E dient ook rekening te worden gehouden met eventueel aangebrachte glasbewassingsinstallaties waarvan Opdrachtnemer gebruik zou kunnen maken.

De uitgevoerde RI&E dient voor aanvang van de glasbewassingswerkzaamheden aan Opdrachtgever te worden overlegd. Daarbij dient te worden besproken welke voorzieningen (b.v. hoogwerkers, ladders etc.) noodzakelijk zijn om de werkzaamheden conform de geldende wetgeving uit te voeren. De te treffen voorzieningen mogen geen schade aan de desbetreffende locatie veroorzaken.

Indien uit de RI&E blijkt dat er (volgens Opdrachtnemer) geen enkele voorziening mogelijk is, zonder dat aan de locatie bouwkundige aanpassingen dienen te worden uitgevoerd, dan dient Opdrachtnemer hiervan bij Opdrachtgever melding te maken.

Tijdens de aanbesteding worden de kosten voor het gebruik van een hoogwerker en tuckerpolesysteem opgevraagd. Opdrachtnemer dient deze kosten op te geven. Er zullen door Opdrachtgever na gunning van de opdracht geen kosten meer van extra te treffen voorzieningen worden betaald aan Opdrachtnemer, tenzij wetgeving (ingegaan na 27 juni 2013) nieuwe voorzieningen noodzakelijk maakt.

### 5.2.2 Frequentie

Voor Opdrachtgever geldt:

- 4, 3 of 2 keer per jaar gevelglas buitenzijde;
- 4, 3 of 2 keer per jaar gevelglas binnenzijde;
- 4, 3 of 2 keer per jaar separatieglass.

De frequenties kunnen bij de afsluiting van de overeenkomst en tijdens de contractperiode nog wijzigen. Indien frequenties daadwerkelijk wijzigen zullen de opgegeven eenheidsprijzen gehanteerd blijven. Wijzigingen in frequenties kunnen niet leiden tot een aanpassing van de aangeboden eenheidsprijzen. Reiniging van gevelbeplating vindt op afroep plaats, waarbij zal worden aangegeven welke soort gevelbeplating het betreft. Overige werkzaamheden kunnen eveneens op afroep plaatsvinden.

### 5.2.3 Beurtindeling

Het reinigen van glas en de overige werkzaamheden is ingedeeld in beurtcodes. Per glassoort en per beurt wordt een prijs per m<sup>2</sup> aangevraagd. Voor de voorzieningen worden totaalprijzen per uitvoering aangevraagd. In onderstaande tabel worden de beurtcodes weergegeven:

Voor waterschap Hollandse Delta:

Beurt	Glassoort	Eenheid
8000	Gevelglas buitenzijde	Prijs per m <sup>2</sup>
8010	Gevelglas binnenzijde	Prijs per m <sup>2</sup>
8020	Separatieglass (binnen en buitenzijde)	Prijs per m <sup>2</sup>
8050	Trespabeplating reinigen	Prijs per m <sup>2</sup>
8060	Lichtkoepel (buitenzijde)	Prijs per m <sup>2</sup>
8070	Lichtkoepel (binnenzijde)	Prijs per m <sup>2</sup>
8100	Inzet hoogwerker hoofdkantoor WSHD	Totaalprijs
8121	Mini rupshijskraan incl. hijsbanden	Totaalprijs
8122	Machinist hijskraan	Totaalprijs
8123	Rijplaten (om schade aan vloer te voorkomen)	Totaalprijs
8124	Spinhoogwerker LEO 23 GT rups	Totaalprijs
8125	Hinowa hoogwerker voor op atrium	Totaalprijs
8200	Inzet steiger	Totaalprijs
8301	Inzet tuckerpool werf Oude Tonge	Totaalprijs
8302	Inzet tuckerpool werf Goedereede	Totaalprijs
8303	Inzet tuckerpool werf Hoekseweg	Totaalprijs
8304	Inzet tuckerpool werf Noorddijk	Totaalprijs
8305	Inzet tuckerpool werf de Klomp	Totaalprijs
8306	Inzet tuckerpool RWZI Hellevoetsluis	Totaalprijs
8307	Inzet tuckerpool RWZI Rozenburg	Totaalprijs
8308	Inzet tuckerpool RWZI Dordrecht	Totaalprijs

8309	Inzet tuckerpool RWZI Oud Beijerland	Totaalprijs
8310	Inzet tuckerpool RWZI Zwijndrecht	Totaalprijs

Tabel 13: Glasbewassingsbeurten

Voor waterschap Rivierenland:

Beurt	Glansoort	Eenheid
8000	Gevelglas buitenzijde	Prijs per m <sup>2</sup>
8010	Gevelglas binnenzijde	Prijs per m <sup>2</sup>
8020	Separatieglas (binnen en buitenzijde)	Prijs per m <sup>2</sup>
8050	Trespabeplating reinigen	Prijs per m <sup>2</sup>
8060	Lichtkoepel (buitenzijde)	Prijs per m <sup>2</sup>
8070	Lichtkoepel (binnenzijde)	Prijs per m <sup>2</sup>

In bijlage E vindt Inschrijver de bijbehorende werkprogramma's. De werkzaamheden dienen strikt conform het werkprogramma te worden uitgevoerd.

De m<sup>2</sup>-prijs dienen all-in prijzen te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten de m<sup>2</sup>-prijzen om. Inschrijver dient dus in elk geval in de m<sup>2</sup>-prijs de volgende kosten op te nemen:

- Personeelskosten (loonkosten e.d.);
- Het verbruik en gebruik van hulp- en reinigingsmiddelen (het gebruik van alternatieve middelen (b.v. osmosewater) is niet toegestaan zonder akkoord van Opdrachtgever);
- Gebruik van gangbaar materieel;
- Reistijd en kilometers van en naar de werkplek (voorrijkosten);
- Overheadkosten;
- Parkeergelden;
- Winst en risico.

De totaalprijs per uitvoering voor de voorzieningen dient een all-in prijs te zijn. Dit betekent dat er geen kosten zullen worden vergoed buiten deze totaalprijzen om. Houdt daarbij rekening met alle voor de uitvoering noodzakelijke kosten waaronder bijvoorbeeld transport van de hoogwerker naar de betreffende locatie(s), ongeacht werkhoogte, reikwijdte, gewicht e.d..

#### 5.2.4 Hoeveelheid

In het bestek zijn de oppervlakten glas per glansoort opgegeven zoals deze bekend zijn bij Opdrachtgever. Het is aan Opdrachtnemer om deze hoeveelheden bij te houden. Indien naar mening van Opdrachtnemer de hoeveelheid is gewijzigd, dan dient Opdrachtnemer aan Opdrachtgever een gedetailleerde opgave te verstrekken. Opdrachtgever heeft het recht om deze lijst te controleren. Een wijziging van de hoeveelheid wordt pas erkend indien Opdrachtgever dit schriftelijk heeft bevestigd aan Opdrachtnemer. Zolang er nog geen sprake is van erkenning, dienen de bestaande afgesproken bedragen te worden gefactureerd.

Indien tijdens de uitvoering van de glasbewassingswerkzaamheden bepaalde stukken niet kunnen worden uitgevoerd, dan dient dit door Opdrachtnemer te worden aangegeven. Met Opdrachtgever zal dan naar een oplossing worden gezocht.

Alleen de daadwerkelijk uitgevoerde glaswerkzaamheden mogen in rekening worden gebracht.

#### 5.2.5 Algemene planning

Glasbewassingswerkzaamheden dienen binnen de openingstijden van een locatie uitgevoerd te worden. Indien Opdrachtnemer buiten de openingstijden van een locatie de

glasbewassingswerkzaamheden uitvoert, dan dient dit te worden afgestemd met de contactpersoon van de locatie.

Opdrachtnemer dient bij aanvang van de schoonmaakovereenkomst een jaarplanning te overleggen, waarin de glasbewassingwerkzaamheden zijn opgenomen. Deze jaarplanning dient in overeenstemming met Opdrachtgever te worden samengesteld.

Indien door (weers-)omstandigheden van de planning dient te worden afgeweken, dan dient Opdrachtnemer dit aan Opdrachtgever, indien mogelijk van te voren, kenbaar te maken en per ommegaand met een alternatieve planning te komen, welke weer met Opdrachtgever dient te worden afgestemd.

### **5.2.6 Locatie bijzonderheden glasbewassing**

Het hoofdkantoor van Waterschap Hollandse Delta en Waterschap Rivierenland zijn glasbewassingsinstallaties aan/in de gebouwen aangebracht.

Voor het hoofdkantoor van Waterschap Hollandse Delta zijn ten behoeve van de binnenzijde speciale hoogwerkers nodig voor de uitvoering van de glasbewassing. Voor meer details zie bijlage G.

Perceel 1: Waterschap Hollandse Delta -Hoofdkantoor

- In het atrium zijn twee hoge zuilen aanwezig welke met kunstklimop zijn bekleed. Deze dienen in overleg met de Opdrachtgever eenmaal per jaar te worden ontdaan van stof. Voorkeur gaat uit naar uitvoering gelijktijdig met de uitvoering van de glasbewassing van het dakglas van het atrium, daar de zuilen niet met een ladder bereikbaar zijn;
- Bij uitvoering van de glasbewassing van het dakglas van het atrium dienen tevens alle constructiebalken, randen, richels en balustrades schoongemaakt te worden. De oranje trap van de 2e naar de 3e etage die dwars door het atrium loopt dient afgedekt te worden tegen vallend lekwater. Lekwater op de vloer dient direct te worden verwijderd i.v.m. uitglijgevaar voor medewerkers;
- Het hoofdkantoor beschikt over een gevelgondel die door de Opdrachtnemer gebruikt mag worden. Mits personeel beschikt over de juiste opleiding/training om deze installatie te mogen gebruiken;
- Glasbewassing atrium, hiervoor dient gebruik gemaakt te worden van hoogwerkers en hijskranen. In het bijgevoegde fotooverslag is weergegeven hoe in de huidige situatie de hoogwerker op het atrium wordt getild (zie bijlage G)
  - Voor deze werkzaamheden zijn de volgende voorzieningen noodzakelijk:
    - Een mini rupshijskraan (unic 506) incl. hijsbanden (of een gelijkwaardige kraan);
    - Een machinist die de hijskraan mag en kan bedienen;
    - Rijplaten (om schade aan de vloer te voorkomen) van kunststof;
    - Spinhoogwerker LEO 23GT rups (of gelijkwaardig);
    - Hinowa hoogwerker (of gelijkwaardig) welke op het atrium getakeld wordt.
- De hoogwerkers, kunststof rijplaten en kraan welke nodig zijn voor de glasbewassing atrium (voor gebruik binnen deze locatie) dienen schoon te zijn. Hieronder wordt verstaan ontdaan van zand, grond, modder, bagger, stenen en stof zodat ze geen schade kunnen toebrengen aan de vloeren. De rupsen mogen geen strepen achter laten op de vloeren.
- De hoogwerkers en kraan welke nodig zijn voor de glasbewassing atrium (voor gebruik binnen deze locatie) mogen geen schadelijke stoffen uitstoten zoals uitlaatgassen;

- Op deze locatie is krachtstroom (meerdere fasen aansluiting) beschikbaar op de begane grond en eerste verdieping (atrium).

Perceel 2: Waterschap Hollandse Delta - IJsselmonde

- Locatie RWZI Zwijndrecht: Vide met glas tot dak eerste etage. In deze ruimte vaak veel spinrag en dode vliegen. Moeilijk bereikbaar vanaf vaste trap.
- Locatie RWZI Dokhaven: Separatieglas zit 8 meter hoog tussen begane grond, -1 verdieping en -2 verdieping. Dit is te bewassen vanaf een stijger en een deel met de ladder.

Perceel 3: Waterschap Hollandse Delta - Voorne Putten

- Locatie RWZI Hellevoetsluis: Het is mogelijk om de lichtstraat in het dak aan binnen en buitenzijde te reinigen;
- Locatie RWZI Heenvliet: Lichtkoepel aan binnen en buitenzijde reinigen.

Perceel 6: Waterschap Rivierenland -Hoofdkantoor

- Het hoofdkantoor beschikt over een gevelgondel die door de Opdrachtnemer gebruikt mag worden. Mits personeel beschikt over de juiste opleiding/training om deze installatie te mogen gebruiken;
- Voor de uitvoering van de glaswassing buitenzijde is voor een deel van het gebouw een hoogwerker noodzakelijk.

Bij de Opdrachtgever zijn voor de percelen 2, 4, 5, 7, 8, 9 en 10 geen bijzonderheden ten aanzien van de glasbewassing bekend.

### **5.3 Dienstverlening sanitaire artikelen**

In deze paragraaf wordt de definitie van de gevraagde dienstverlening inhoudende het leveren en beheren van sanitaire verbruiksartikelen weergegeven.

#### **5.3.1 Aanwezige sanitaire voorzieningen/apparaten**

De Opdrachtgever heeft reeds diverse sanitaire voorzieningen/apparaten op de locaties hangen. De Opdrachtgever is niet voornemens om de sanitaire voorzieningen/apparaten te vervangen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het volledige beheer van de sanitaire voorzieningen/apparaten van de Opdrachtnemer.

Op alle locaties in de percelen 1 t/m 5 hangt dezelfde lijn sanitaire voorzieningen/apparaten van het merk Tork. De sanitaire verbruiksartikelen dienen in deze automaten te passen. In bijlage H.1 is een specificatie van de sanitaire voorzieningen/apparaten bijgesloten voor de percelen 1 t/m 5.

Op de locaties van de percelen 7 t/m 10 hangt een zeer gevarieerde lijn sanitaire voorzieningen/apparaten. In bijlage H.2 is een specificatie van de sanitaire voorzieningen/apparaten bijgesloten voor de percelen 6 t/m 10.

Opdrachtnemer dient voor deze sanitaire voorzieningen/apparaten de sanitaire verbruiksartikelen en het voorraadbeheer te verzorgen.

#### **5.3.2 Sanitaire verbruiksartikelen**

Onder de sanitaire verbruiksartikelen wordt verstaan het leveren van de navolgende sanitaire verbruiksartikelen:

- Toiletpapier;
- Vulling voor zeepdispensers;
- Vulling voor luchtverfrissers;
- Vulling voor handdoekautomaten/-rollen;

- Vulling voor wandbox (poetsdoeken).

Opdrachtgever wenst voor de hierboven aangegeven sanitaire verbruiksartikelen eenvoudige maar kwalitatief goede verbruiksartikelen welke aansluiten bij gebruik binnen een gelijkwaardige omgeving (kantooromgeving).

De onderstaande sanitaire verbruiksartikelen (Tabel 14: sanitaire verbruiksartikelen) dienen bruikbaar te zijn in de sanitaire voorzieningen van de Opdrachtgever.

Sanitaire voorziening/apparaat	Sanitaire verbruiksartikelen
Dameshygienebox	- N.v.t.
Handdoekautomaten (papier)	- Dubbellaags kwalitatief tissue.
Luchtverfrissers	- Parfum met een frisse neutrale geur.
Schoonlopers zonder logo (diverse maten)	- N.v.t.
Toiletrolautomaten	- Dubbellaags kwalitatief tissue.
Toiletbrilreiniger	- Vloeibare (desinfecterende en/of alcohol) spray of zeep
Zeepdispensers	- Foam/schuim zeep. - Vloeibare zeep.
Zeepdispensers "industrieel"	- Vloeibare zeep met extra schurende werking.

Tabel 14: sanitaire verbruiksartikelen

In bijlage H is per locatie aangegeven welke sanitaire voorzieningen aanwezig zijn waarin de boven vermelde sanitaire verbruiksartikelen in verbruikt dienen te worden.

### 5.3.3 Functionele eisen sanitaire verbruiksartikelen

Aanbestedende Dienst wenst de Inschrijvers er expliciet op te wijzen dat de ervaring, kennis en kunde bij hen ligt. Het is aan de Inschrijver om te bepalen welke sanitaire verbruiksartikelen het beste binnen de gestelde functionele eisen passen en tevens bruikbaar zijn in de sanitaire voorzieningen van de Opdrachtgever.

Vragen over exacte afmetingen/samenstelling en dergelijke zijn volgens de Aanbestedende Dienst dan ook niet wenselijk. Wanneer de sanitaire verbruiksartikelen binnen de gestelde functionele eisen vallen voldoen deze, anders niet. De sanitaire verbruiksartikelen welke Inschrijver aanbiedt dienen minimaal aan onderstaande functionele eisen (Tabel 10: functionele eisen sanitaire verbruiksartikelen) te voldoen:

Sanitaire verbruiksartikelen	Functionele eisen
Parfum met een frisse neutrale geur	- Vrij van schadelijke stoffen; - Vriendelijk voor neus en ogen.
Dubbellaags kwalitatief tissue	- Dubbellaags; - Kwalitatief tissue; - Eco papier.
Foam/Schuim zeep	- Anti allergeen; - Schuim.
Vloeibare zeep	- Anti allergeen; - Anti bacterieel; - Vloerbaar.
Vloeibare zeep met extra schurende werking	- Anti allergeen; - Vloerbaar; - Geschikt voor het verwijderen van vet, olie, etc..

Tabel 15: functionele eisen sanitaire verbruiksartikelen

### 5.3.4 Hoeveelheid

Hieronder zijn Opdrachtgever geschatte afnamegetallen per sanitaire verbruiksartikelen opgegeven.

Sanitaire verbruiksartikelen		Hoeveelheden per jaar perceel 1 t/m 5	Hoeveelheden per jaar perceel 6 t/m 10
Toiletpapier rol	prijs per stuk	4.752	5.376
Papieren handdoekjes	prijs per stuk	3.549	4015
Papierrol klein	prijs per stuk	836	945
Papierrol groot	prijs per stuk	144	162
Poetsdoek blauw	prijs per stuk	6	
Vulling zeepdispenser	prijs per stuk	240	271
Vulling luchtverfrisser	prijs per stuk	250	
Vulling Industriële handzeep	prijs per stuk	16	
Vulling hair & body soap	prijs per stuk	30	

Tabel 16: Hoeveelheden sanitaire verbruiksartikelen

Opdrachtgever wenst expliciet aan te geven dat de geschatte afnamegetallen per sanitaire verbruiksartikelen een inschatting betreft en nimmer kunnen en zullen leiden tot een verplichte afname. Opdrachtnemer kan zich nimmer beroepen op de getallen zoals deze in de Aanbestedingsleidraad zijn gepresenteerd.

### 5.3.5 Gebruikers

Om een juiste Inschrijving te kunnen vormen geeft de Aanbestedende Dienst de Inschrijvers graag een goed beeld van de gemiddelde maximale bezetting gebruikers voor de gehele Aanbestedende Dienst. In bijlage I is een bezettingsoverzicht bijgesloten.

### 5.3.6 Levering

Zoals gesteld dienen de prijzen welke Inschrijver aanbiedt onder andere ook alle kosten voor de levering van de sanitaire verbruiksartikelen te bevatten.

Opdrachtgever legt de verantwoordelijkheid voor de levering van alle geleverde sanitaire verbruiksartikelen volledig bij Opdrachtnemer.

- De levering van de sanitaire verbruiksartikelen dient decentraal op de betrokken locaties te geschieden;
- De levering van de sanitaire verbruiksartikelen dient tot in de voorraadkast/ werkkast te geschieden;
- De levering van sanitaire verbruiksartikelen gedurende de uitvoering van de overeenkomst dient op basis van gericht en efficiënt voorraadbeheer door Opdrachtnemer plaats te vinden. Indien, per locatie, sprake is van onvoldoende voorraad, waardoor de schoonmaakleverancier niet alle sanitaire voorzieningen kan voorzien van de benodigde sanitaire verbruiksartikelen zal dit leiden tot een boete van 5% over het maandbedrag voor de betreffende locatie;
- Indien er sprake is van onvoldoende voorraad op locatie dient Opdrachtnemer dit direct, uiterlijk binnen 1 werkdag, te verhelpen.

De eenheidsprijzen welke Opdrachtnemer heeft aangeboden voor de sanitaire verbruiksartikelen gelden voor de gehele looptijd van de overeenkomst (met inachtneming van de mogelijke jaarlijkse indexering conform overeenkomst).

### 5.3.7 Beheer sanitaire voorzieningen

Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat er te allen tijde voldoende voorraad van de sanitaire verbruiksartikelen aanwezig is op de betrokken locaties van de Opdrachtgever.

Hiertoe dient Opdrachtnemer een vloeiende en duidelijke logistieke organisatie na te leven en tevens een eenduidige samenwerking te realiseren met de Opdrachtgever. Opdrachtnemer verzorgt immers de vulling van de sanitaire verbruiksartikelen op locaties waar zij minimaal 1 keer per week aanwezig zijn. Voor locaties waar Opdrachtnemer minder dan 1 keer per week aanwezig zijn is Opdrachtnemer wel verantwoordelijk voor het leveren van sanitaire verbruiksartikelen gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Opdrachtgever zal te allen tijde de verantwoordelijkheid van mogelijk onvoldoende voorraad of niet tijdig aanleveren van voorraad verhalen op de Opdrachtnemer van de sanitaire verbruiksartikelen.

De sanitaire verbruiksartikelen zullen worden besteld door Opdrachtnemer bij een door Opdrachtnemer gecontracteerde leverancier. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat Opdrachtnemer ervoor zorg dient te dragen dat de voorraad aan sanitaire artikelen op peil is voor elke locatie.
- Het -conform bestek- bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het goed instrueren van het personeel middels instructie inzake het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen;
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen tijdens het bijvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte sanitaire automaten dient Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan direct in kennis te stellen.

### **5.3.8 Prijzen sanitaire verbruiksartikelen**

Opdrachtgever levert de sanitaire verbruiksartikelen tegen een vaste all-in prijs per sanitair verbruiksartikel. In deze all-in prijs dienen alle kosten voor de betreffende sanitaire verbruiksartikelen te zijn opgenomen. Opgenomen dienen dus te zijn de kosten voor:

- sanitaire verbruiksartikelen;
- kosten voorraadbeheer;
- transportkosten reiskosten en logistieke kosten (voor sanitaire verbruiksartikelen);
- alle overige bijkomende kosten.

Opdrachtgever vergoedt naast de overeengekomen all-in stukprijs per maand per sanitaire voorziening geen extra kosten.

Opdrachtnemer dient bij het opstellen van de all-in prijzen rekening te houden met het volgende:

- De eenheidsprijzen welke Opdrachtnemer heeft aangeboden voor de onderhavige verbruiksartikelen gelden voor de gehele looptijd van de overeenkomst.
- Sanitaire verbruiksartikelen die tijdens de duur van de overeenkomst door Opdrachtgever worden afgenomen zullen altijd worden afgenomen tegen de aangeboden all-in prijzen.

Inschrijvers dienen op basis van bovengenoemde gegevens (hoofdstuk 5.3.1 t/m 5.3.8) een Inschrijving te verzorgen. Deze gegevens zijn een realistische inschatting van de werkelijkheid maar zullen nimmer leiden tot een verplichte afname door Opdrachtgever.

## **5.4 Regiewerk**

Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever aanvullende schoonmaakwerkzaamheden te verzorgen. Dit zullen schoonmaakwerkzaamheden zijn die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd in referentiefunctie 11.01 of 11.02 uit het functiehandboek RAS behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'. Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld regietarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

Opdrachtnemer dient het regietarief te specificeren naar de loongebonden kosten en de overige kosten. Indien regiewerk op tijdstippen plaatsvindt, waar het schoonmaakpersoneel volgens de onderhavige CAO toeslagen voor mag ontvangen, dan is deze toeslag alleen van toepassing op de loongebonden kosten.

Wat betreft regiewerk dient Opdrachtnemer te kunnen voldoen aan het volgende:

- Door Opdrachtnemer zullen, op verzoek van de vertegenwoordiger van Opdrachtgever, buiten de overeengekomen werktijden regiewerkzaamheden worden verricht, indien zich omstandigheden voordoen die zulk een onderhoud noodzakelijk maken.
- Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat te allen tijde, voor het verrichten van deze regiewerkzaamheden, voldoende schoonmaakpersoneel beschikbaar zijn.

## 5.5 Calamiteiten

Opdrachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag en zeven dagen per week bereikbaar te zijn. Na een melding moet Opdrachtnemer binnen één uur ter plaatse van de calamiteiten aanwezig kunnen zijn. Voor deze bereikbaarheid kunnen geen kosten in rekening worden gebracht.

Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: kleine incidenten binnen en buiten schoonmaakwerktijden (dit zijn aanvullende schoonmaakwerkzaamheden die kunnen vallen onder de taken en verantwoordelijkheden genoemd in referentiefunctie 11.01 of 11.02 uit het functiehandboek RAS behorende bij de 'CAO in het schoonmaak en glazenwassersbedrijf'), wateroverlast, brandschade e.d.

Opdrachtnemer dient:

- Te beschikken over een uitgewerkt calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient bij aanvang van de schoonmaakovereenkomst ter beschikking gesteld te worden aan Opdrachtgever);
- Bij het meldpunt te beschikken over informatie over Opdrachtgever, zoals contactpersonen, huisregels, adresgegevens, sleutelprocedure en overige relevante informatie;
- Personeel van Opdrachtnemer dient in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Opdrachtgever.
- Na uitvoering van de werkzaamheden een gereed melding te geven bij Opdrachtgever;
- Bij het verhelpen van de calamiteiten zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van het reguliere schoonmaakwerk bij Opdrachtgever.

Indien Opdrachtnemer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd een andere leverancier te benaderen en de eventuele meerkosten bij Opdrachtnemer in rekening te brengen.

Indien Opdrachtnemer binnen een periode van een jaar twee keer niet op tijd ter plaatse is, dan is Opdrachtgever bevoegd de rest van de contractperiode gebruik te maken van een andere leverancier voor wat betreft calamiteiten en de eventuele meerkosten hiervan in rekening te brengen van Opdrachtnemer.

Deze werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd tegen een vastgesteld (specialistisch) uurtarief. Dit is een uurtarief waarin alle kosten zijn opgenomen.

## 5.6 Eisen

Deze paragraaf beschrijft de eisen, die gelden voor de gevraagde dienstverlening, waaraan de aanbieder van de Inschrijvers moeten voldoen.

### 5.6.1 Algemeen

- De prijs is gebaseerd op het opgegeven bestek en de bijbehorende kwalitatieve en kwantitatieve gegevens. Indien in de praktijk blijkt dat de opgegeven vloer en/of glas oppervlakten binnen een marge van -3% tot +3% per locatie afwijken, komt dit niet voor verrekening en vergoeding in aanmerking;
- Opdrachtnemer ziet erop toe dat de door hem uit te voeren werkzaamheden ongestoord voortgang vinden en overeenkomstig afspraak worden uitgevoerd. Hij draagt er zorg voor dat die voortgang niet onderbroken wordt in het geval van onder meer ziekte, vakantie of absentieïsme van zijn personeel;
- Opdrachtnemer is niet bevoegd zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtgever het schoonmaakonderhoud of delen daarvan door een derde te laten uitvoeren;
- De uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient gebaseerd te zijn op de werkmethoden zoals deze gebruikelijk zijn in de professionele schoonmaakbranche;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade aan eigendommen van Opdrachtgever door onzorgvuldig handelen zal op Opdrachtnemer worden verhaald;
- Opdrachtgever is gerechtigd om door middel van camera's continue opnamen te maken waarin de handelingen van het personeel van Opdrachtnemer worden vastgelegd. Opdrachtnemer stelt haar personeel hiervan op de hoogte.

### 5.6.2 Wet en regelgeving

Opdrachtnemer handelt bij uitvoering van deze overeenkomst conform de wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld ten aanzien van de werkzaamheden waar dit bestek betrekking op heeft. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de wetgeving, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen.

### 5.6.3 Verantwoordelijk marktgedrag

Opdrachtgever heeft de wens dat zij voor alle genoemde percelen een overeenkomst afsluit waarbinnen haalbaarheid, marktconforme prijzen en een gezonde werkdruk de basis zijn.

Opdrachtgever hecht veel waarde aan een schone werkomgeving voor haar gebouwgebruikers. De schoonmaakdienstverlening, glasbewassing en sanitaire artikelen dienen duurzaam te worden vormgegeven met daarbij voldoende aandacht voor de beleving van de gebouwgebruikers, een acceptabele werkdruk voor de schoonmaakmedewerkers en een minimale verstoring van het primaire proces van de Opdrachtgever.

Opdrachtgever committeert zich volledig aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag Schoonmaak- en glazenwasserbranche<sup>1</sup>. Door het indienen van een inschrijving committeert Inschrijver zich ook aan de uitgangspunten, richtlijnen en algehele strekking van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor indien ten aanzien van een inschrijving het vermoeden bestaat van onhaalbaarheid, strategie en/of strijdigheid met de bepalingen uit de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, gespecialiseerde instanties te betrekken in het bepalen van haar standpunt. Hierbij kan gedacht worden aan:

- Juristen;
- Brancheverenigingen;

---

<sup>1</sup> Zie [www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl](http://www.codeverantwoordelijkmarktgedrag.nl)

- Code Commissie(s) (van de Code Verantwoordelijk Marktgedrag);
- Vakbonden;
- Adviseurs.

#### **5.6.4 Duurzame samenleving**

Opdrachtgever hecht waarde aan een duurzame samenleving en wenst dan ook gebruik te maken van leveranciers die deze visie ondersteunen.

Tijdens elk inkoopproces zal Opdrachtgever de criteria van Agentschap NL (volgens het document Criteria voor duurzaam inkopen van Schoonmaak versie 1.6 d.d. oktober 2011 of <http://www.agentschapnl.nl/>) ondersteunen en hanteren.

#### **Algemeen**

- Opdrachtnemer is ermee bekend, dat Opdrachtgever de belasting voor het milieu binnen haar bedrijfsvoering wil beperken. Opdrachtnemer verklaart zich ervoor in te zullen spannen de belasting van het milieu, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichtte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zo min mogelijk milieubelastende materialen en producten toe te passen;
- Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever voor de (eerste) levering schriftelijk op de hoogte, indien zij materialen of producten toepast, waarvan bekend is, dat zij op zichzelf of door de combinatie met andere materialen of producten gevaar op kunnen leveren voor mens en milieu, of indien het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt gebruik van de door Opdrachtnemer te leveren goederen resulteert in afvalstoffen of indien de goederen zelf afvalstoffen zijn, ten aanzien waarvan wettelijke maatregelen van kracht zijn. Opdrachtgever is in die gevallen gerechtigd gedane bestelling te annuleren;
- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste aanvoer, afvoer en gebruik van materialen en middelen. Bij onjuist aanvoer, afvoer of gebruik is Opdrachtnemer aansprakelijk bij schade aan het milieu.

#### **Doseringen en navullingen**

- Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van een doseersysteem. Onder een doseersysteem wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten);
- De Opdrachtnemer ziet er op toe dat bij het gebruik van producten de voorgeschreven doseringen worden toegepast;
- Voor alle 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 verpakkingenafval.

#### **Inzet middelen**

- De in te zetten middelen dienen te voldoen aan de eisen zoals gesteld in het Criteria voor duurzaam inkopen van Schoonmaak versie 1.6 d.d. oktober 2011 van AgentschapNL;
- De reinigingsmiddelen moeten geëtiketteerd worden volgens wettelijke eisen (zowel tekst als pictogrammen);
- De Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de reinigingsmiddelen dienen voor ingebruikname bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek, zoals beschreven in paragraaf 5.6.7.;
- De reinigingsmiddelen moeten ingeschreven staan bij het NVIC;
- Er mag geen schuurmiddel gebruikt worden.

### **Inzet materialen**

- Inschrijver draagt zelf zorg voor de juiste hoeveelheid, aanvoer en gebruik van materialen;
- De gebruikte schoonmaakmaterialen dienen na uitvoering van de werkzaamheden te worden gereinigd en opgeborgen;
- Inschrijver dient er zorg voor te dragen dat werkmaterialen te allen tijde voldoen aan de goedkeuringseisen, zoals KEMA keur of gelijkwaardig;
- Opdrachtnemer dient te allen tijde materialen te gebruiken die schoon zijn en in een goede staat verkeren.

#### *Ladders*

Schoonmaakpersoneel welke gebruik maakt van ladders dient voldoende geïnformeerd te zijn. Tevens dienen de ladders een zichtbaar waarmerk te dragen van hun jaarlijkse keuring. Bij gebruik dient men te zorgen voor een stabiele ondergrond, bij plaatsing tegen goten dient men beide zijden van de lasnaden in deze evenredig te belasten en waar mogelijk afstandhouders te gebruiken.

#### *Hoogwerkers*

Als er gebruik gemaakt wordt van een hoogwerker, dan mag deze alleen bediend worden door schoonmaakpersoneel welke hiertoe bevoegd is. De machine zelf dient ten allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde regelgeving voor klimmateriaal en moet voorzien zijn van één geldig waarmerk van de jaarlijkse keuring. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke vergunningen om een hoogwerker te mogen plaatsen.

### **5.6.5 Klachten**

- Opdrachtnemer dient een procedure ter beschikking te stellen waarin staat beschreven hoe wordt omgegaan met klachten. Deze procedure dient bij aanvang van de overeenkomst aangeleverd te worden bij Opdrachtgever;
- De aangeleverde klachtenprocedure is van toepassing gedurende de volledige looptijd van de overeenkomst;
- Het oplossen van klachten mag niet ten koste gaan van de uitvoering van de beschreven handelingen met bijbehorende resultaatverwachtingen;
- Opdrachtnemer dient klachten te registreren en per kwartaal een analyse te maken van de soort klachten. Deze analyse dient te zijn opgenomen in de managementrapportage;
- Opdrachtnemer dient klachten, indien deze tot verstoringen bij Opdrachtgever leiden, binnen één uur te verhelpen. Voor alle overige klachten dient bij Opdrachtgever binnen één uur een plan van aanpak te worden aangeleverd;
- Klachten dienen door Opdrachtnemer te worden afgemeld bij de contactpersoon van de locatie van Opdrachtgever.

## 5.6.6 Personeel en organisatie

### Borging stabiele personeelsinzet

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de van toepassing zijnde CAO. Dit kan onder meer betekenen, dat Opdrachtnemer schoonmaakpersoneel uit de voorgaande contractperiode dient over te nemen. Het proces hieromtrent dient zorgvuldig te verlopen. Opdrachtgever zal, indien een vakbond daarom verzoekt, de door Opdrachtnemer beloofde uurinzet (per locatie) voor hoogfrequente werkzaamheden afgeven.

De eventuele meerkosten of meeruren als gevolg van overname van schoonmaakpersoneel zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Opdrachtgever zal achteraf geen extra kosten vergoeden als gevolg van het overnemen van schoonmaakpersoneel. Van de huidige leveranciers heeft Opdrachtgever gegevens gekregen van de eventueel over te nemen schoonmaakpersoneel. Deze gegevens zijn in bijlage K: Gegevens ten behoeve van overname schoonmaakpersoneel, van deze Aanbestedingsleidraad opgenomen.

Opdrachtgever kan de uurinzet verifiëren. Deze verificatie vindt plaats aan de hand van de door Opdrachtnemer aangeleverde informatie en/of aan de hand van door Opdrachtgever zelf waargenomen en geregistreeerde tijdsinzet. Opdrachtnemer dient niet ingezette uren te crediteren. Op verzoek van Opdrachtgever dient de urenregistratie te zijn goedgekeurd door een accountant. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de borging van de urenregistratie.

### Leidinggevenden

- Voor perceel 1 en 6: Gedurende elke dag dient de aansturing van de werkzaamheden uitgevoerd te worden door een direct leidinggevende welke geschikt is voor de taken en verantwoordelijkheden genoemd in referentiefunctie 21.01 uit het functiehandboek behorende bij de schoonmaak CAO.
- De indirecte leiding dient minimaal te worden gevoerd door een personeelslid die geschikt is om de taken en verantwoordelijkheden genoemd in referentiefunctie RL.1 uit het functiehandboek behorende bij de schoonmaak CAO.
- Indirect leidinggevenden en direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen en op hetzelfde niveau te spreken met de Opdrachtgever. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Tijdens de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden dient er een direct of indirect leidinggevende van Opdrachtnemer bereikbaar te zijn voor Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.
- De contactgegevens van de direct of indirect leidinggevende dienen bekend te zijn bij Opdrachtgever en alle uitvoerende personeelsleden.

### Personeel

- Alle personeelsleden dienen basiskennis te hebben van de Nederlandse taal. Tevens dienen zij de juiste opleiding en instructies te ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden.
- Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wettelijke voorschriften voor buitenlandse personeelsleden.
- Opdrachtnemer dient schoonmaakpersoneel voor alle te werken uren te betalen volgens de wettelijke voorschriften.
- Perceel 1 en 6: Maximaal 5% van het schoonmaakpersoneel mag een leeftijd hebben van minder dan 22 jaar. Dit is niet toegestaan op de percelen 2 t/m 5 en 7 t/m 10.

- Voor de percelen 2 t/m 5 en 7 t/m 10: Met oog op de unieke schoonmaakomgeving van de Opdrachtgever, veelal een verhoogd risico door aanwezigheid van gemalen, zuiveringen, bedieningspanelen, machines, etc. eist Opdrachtgever een minimale leeftijd voor het in te zetten personeel van 22 jaar (op de buiten locaties).
- Met oog op de unieke schoonmaakomgeving van de Opdrachtgever, veelal een verhoogd risico door aanwezigheid van gemalen, zuiveringen, bedieningspanelen, machines, etc. eist Opdrachtgever dat er altijd te gelijktijdig twee medewerkers van de Opdrachtnemer op de buitenlocaties bij de uitvoering van de werkzaamheden aanwezig zijn.
- Bij het betreden van een schoon te maken ruimte dient het schoonmaakpersoneel toestemming te vragen voor het schoonmaken als er op dat moment een gebruiker van deze ruimte aanwezig is.
- Werkzaamheden welke niet conform planning zijn uitgevoerd, dienen te worden gemeld bij Opdrachtgever.
- Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren middels een geldig legitimatiebewijs.
- Opdrachtnemer dient van elke te werk gestelde medewerker een kopie van een geldig legitimatiebewijs, alsmede de NAW-gegevens, te overleggen aan Opdrachtgever. Alvorens een nieuwe medewerker(s) te werk wordt gesteld, dienen ook van deze medewerker(s) de genoemde gegevens te worden overlegd aan Opdrachtgever.
- Opdrachtnemer zal, indien Opdrachtgever hierom verzoekt, een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) voor al het schoonmaakpersoneel overleggen aan Opdrachtgever.
- Opdrachtgever behoudt zich het recht voor schoonmaakpersoneel zonder opgave van reden te weigeren, dan wel vervanging te eisen.
- Indien schoonmaakpersoneel van Opdrachtnemer, om wat voor reden dan ook, niet meer op een locatie van Opdrachtgever werkzaam zal zijn, meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij de verantwoordelijke functionaris van Opdrachtgever.

### **Bedrijfskleding**

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen, dat schoonmaakpersoneel op locatie, inclusief directe leiding, duidelijk herkenbare eenduidige bedrijfskleding dragen.
- De bedrijfskleding moet schoon zijn.
- Schoonmaakpersoneel dient dicht schoeisel te dragen.
- Op de percelen 2 t/m 5 en 7 t/m 10 dient het schoonmaakpersoneel dichte veiligheidsschoenen te dragen.
- Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen worden.
- Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de bedrijfskleding, en mogelijk van toepassing zijnde persoonlijke beschermingsmiddelen, juist wordt gedragen. Met persoonlijke beschermingsmiddelen wordt onder andere bedoeld veiligheidsbrillen, handschoenen en veiligheidsschoenen.

### **Arbo**

Van Opdrachtnemer wordt geëist dat hij zich houdt aan de regels en procedures zoals vastgelegd in de van toepassing zijnde Arbowet. Indien Opdrachtnemer zich tijdens de uitvoering niet houdt aan het gestelde in de Arbowet, is Opdrachtnemer zelf aansprakelijk voor eventuele gevolgen. Voor eventuele risico-inventarisatie(s) kan Opdrachtnemer geen extra kosten in rekening brengen.

## **5.6.7 Communicatie**

### **Overlegstructuur**

Op operationeel, tactisch en strategisch niveau dienen overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden.

### *Operationeel overleg*

In het operationeel overleg wordt op locatieniveau gesproken over de voortgang van de dagelijkse schoonmaak- en/of glasbewassingswerkzaamheden en de kwaliteitsmetingen bij Opdrachtgever.

### *Tactisch overleg*

In het tactisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang in de kwaliteit, de algemene organisatie (bijvoorbeeld: planning van werkzaamheden, werktijden, algemeen, managementrapportage) en de mogelijke mutaties in het schoonmaakbestek.

### *Strategisch overleg*

In het strategisch overleg wordt over het geheel van alle locaties gesproken over de algemene voortgang ten aanzien van schoonmaakonderhoud en glasbewassing, de contractueel overeengekomen prijsstellingen, innovatie, uurinzet en behaalde efficiency.

Van de overlegmomenten op tactisch en strategisch niveau dient door de vertegenwoordiger van Opdrachtnemer een gespreksverslag opgesteld te worden, welke binnen 7 dagen bij Opdrachtgever wordt aangeleverd.

### *Communicatieschema*

<b>Overleg Niveau</b>	<b>Frequentie</b>	<b>Overleg tussen:</b>
Operationeel	Naar inzicht	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertegenwoordiger schoonmaakleverancier</li><li>• Operationeel locatieverantwoordelijke Opdrachtgever</li></ul>
Tactisch	4 keer per jaar of vaker indien nodig	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vertegenwoordiger schoonmaakleverancier</li><li>▪ Locatieverantwoordelijken Opdrachtgever</li></ul>
Strategisch	1 keer per jaar	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vertegenwoordiger schoonmaakleverancier</li><li>▪ Contractbeheerder Opdrachtgever</li></ul>

Tabel 17: Communicatieschema

Voor eventuele extra overlegmomenten mogen geen meerkosten in rekening worden gebracht door Opdrachtnemer.

### **Gebouwinformatieboek**

Opdrachtnemer dient op elke locatie, bij aanvang van de overeenkomst, een gebouwinformatieboek ter beschikking te stellen aan Opdrachtgever. Dit document dient, ter inzage voor Opdrachtgever, op een centrale plaats (in de implementatie fase met Opdrachtgever afgestemde plaats) op de locatie te liggen. In het gebouwinformatieboek dienen onderstaande onderdelen te zijn opgenomen.

### *Taakkaarten en periodieke planners*

De taakkaarten en periodieke planners dienen bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek. Alle overeengekomen dagelijkse en periodieke werkzaamheden dienen ingedeeld te worden door middel van respectievelijk taakkaarten en periodieke planners.

### *Veiligheidsbladen*

Van alle producten welke aanwezig zijn in de werkkasten en gebruikt worden door Opdrachtnemer, dienen veiligheidsbladen opgenomen te worden in het gebouwinformatieboek.

### *Logboek*

Ter bevordering van een goede dagelijkse communicatie dient Opdrachtnemer per locatie een logboek op te nemen in het gebouwinformatieboek. In het logboek dienen alle zaken, die afwijken van de normale dagelijkse procesgang of die nodig geacht worden voor overdracht van essentiële zaken, te worden vermeld.

Tevens dient Opdrachtgever in het logboek klachten te kunnen melden. Daarnaast dient Opdrachtnemer klachten die zijn opgelost (op locaties waar niet dagelijks wordt schoongemaakt dient Opdrachtnemer die direct door te geven aan Opdrachtgever) te markeren als zijnde opgelost met minimaal aangegeven het tijdstip van oplossing. Door Opdrachtnemer dient in het logboek een paraaf gezet te worden dat de schoonmaakwerkzaamheden zijn uitgevoerd (dat de schoonmaakmedewerker is geweest).

### **Managementinformatie**

Opdrachtnemer dient elk kwartaal (zonder meerkosten) een managementrapportage op te leveren aan Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende onderdelen beschreven staan:

- Voortgangsverslag met bijvoorbeeld samenvatting van overlegmomenten op operationeel niveau;
- Overzicht resultaten eigen kwaliteitsinspecties;
- Percentage ziekteverzuim, berekend zoals Opdrachtnemer dit in de Inschrijving heeft aangegeven;
- Percentage verloop, berekend zoals Opdrachtnemer dit in de Inschrijving heeft aangegeven;
- Ingezette uren uitvoerend personeel en leidinggevenden;
- Kennisniveau, berekend en onderbouwd zoals Opdrachtnemer dit in de Inschrijving heeft aangegeven;
- Uitgevoerde instructies t.b.v. schoonmaakpersoneel;
- Uitgevoerde acties naar aanleiding van de door Opdrachtgever (of bevoegd derde) uitgevoerde kwaliteitsmetingen;
- Klachten en bijbehorende analyse;
- Niet of niet correct uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden;
- Overige actiepunten.

De managementinformatie dient minimaal 2 werkdagen voorafgaand aan het tactisch overleg aan Opdrachtgever te worden aangeleverd. Op verzoek van Opdrachtgever kan de inhoud van de managementinformatie worden gewijzigd dan wel worden uitgebreid.

### **Absentie**

- Absentie van schoonmaakpersoneel mag in geen geval leiden tot het niet uitvoeren van schoonmaakhandelingen welke volgens de gestelde resultaatverwachting dienen plaats te vinden.
- Absentie van leidinggevenden dient direct te worden opgevangen en dient aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van schoonmaakpersoneel dient minimaal 1 werkdag van te voren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd.
- Verlof van leidinggevenden dient minimaal 1 week van te voren aan Opdrachtgever te worden gecommuniceerd. Tevens dient aangegeven te worden hoe gedurende het verlof de leidinggevende taken vervuld worden. Tevens dient voor Opdrachtgever

duidelijk te zijn wie namens de Opdrachtnemer gedurende die periode benaderd kan worden door Opdrachtgever

### **5.6.8 Sleutelbeheer**

- Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor registratie van uitgifte van sleutels. Uit deze registratie dient duidelijk te blijken welk personeel op welk moment in het bezit is van sleutels.
- Onder sleutels vallen ook toegangspasjes, toegangsdruppels en identiteitspasjes.
- Sleutels mogen nooit, zonder toestemming, de locatie verlaten.
- Sleutels mogen nooit door personeel aan een derde worden afgegeven, mits goedgekeurd door Opdrachtgever.
- Sleutelverlies dient direct bij Opdrachtgever te worden gemeld.
- Alle kosten als gevolg van verlies, van de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutels aan Opdrachtnemer, komen ongeacht de hoogte van het bedrag voor rekening van Opdrachtnemer.

### **5.6.9 Opstart**

Opdrachtnemer dient voor aanvang van de schoonmaakovereenkomst een gedetailleerd plan van aanpak (met termijnen, data en tijdstippen), betreffende de opstartfase, te hebben beschreven. In het plan van aanpak dient te zijn beschreven:

- Communicatie met Opdrachtgever;
- Toeleveringen van materialen en middelen, opdat deze worden geleverd alvorens de werkzaamheden starten;
- Instructie aan personeel zal gaan plaatsvinden;
- Overnameregelingen ten aanzien van de huidige uitvoerend schoonmaakpersoneel.

### **5.6.10 Facturering**

De facturering van de werkzaamheden dient als volgt plaats te vinden:

Er wordt onderscheid gemaakt tussen de volgende facturen:

- Reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- Glasbewassing;
- Extra werkzaamheden;
- Sanitaire verbruiksartikelen.

De facturen dienen, mogelijk per locatie, te worden gericht aan Opdrachtgever conform een factuurspecificatie.

#### **Reguliere schoonmaakwerkzaamheden**

De reguliere schoonmaakwerkzaamheden bestaat uit de hoog- en laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden welke in het schoonmaakbestek zijn vastgelegd.

De facturering van deze werkzaamheden dient maandelijks te geschieden in de vorm van een verzamelfactuur per perceel, waarop de kosten per locatie zijn aangegeven..

#### **Glasbewassing**

Hieronder vallen alle werkzaamheden met betrekking tot glasbewassing en gevelreiniging.

Werkzaamheden mogen alleen gefactureerd worden na uitvoering, op basis van de opgegeven hoeveelheden (oppervlakte) en tegen het overeengekomen tarief per vierkante meter. Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per uitvoering weergegeven te worden:

- Het opdrachtnummer;
- Datum van uitvoering;
- Locatie van uitvoering;
- Specificatie van kosten:
  - Uitgevoerde hoeveelheden in vierkante meters of stuks;
  - Gehanteerde methode;
  - Eventueel ingezette materialen (bv. hoogwerker).

Indien werkzaamheden gedeeltelijk zijn uitgevoerd, dan dient dit per e-mail aan Opdrachtgever te worden gemeld. Eventueel meerwerk dient, nadat hier een schriftelijke afspraak met Opdrachtgever over is gemaakt, separaat te worden gespecificeerd.

De factuur dient na iedere uitvoeringsbeurt te worden verstuurd op een verzamelfactuur per perceel waarop de kosten per locatie zijn aangegeven.

### **Extra werkzaamheden**

Dit betreft incidentele werkzaamheden welke niet zijn beschreven in het schoonmaakbestek.

Voor de facturering van extra werkzaamheden dienen de tarieven, passend bij de aard van de werkzaamheden, te worden gehanteerd. Indien extra werkzaamheden plaatsvinden op tijden waarop volgens de onderhavige CAO een toeslag voor schoonmaakpersoneel van toepassing is, dan kan deze toeslag worden gerekend over de loonsom van het betreffende uurtarief.

Bij de factuur dienen opdrachtbonnen, getekend voor akkoord door Opdrachtgever, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de opdrachtbon dienen de volgende zaken per extra opdracht/extra levering weergegeven te worden:

1. Het opdrachtbonnummer;
2. Datum van uitvoering;
3. Locatie van uitvoering;
4. Specificatie van kosten:
  - In geval van een overeengekomen beurtprijs:
    - Vermelding van betreffende beurtnummer;
    - Vermelding van de betreffende beurtprijs;
    - Vermelding van de hoeveelheid uitvoeringen.
  - In geval van regiewerk:
    - Eventuele uurinzet;
    - Eventuele gehanteerde uurtarief;
    - Omschrijving van de werkzaamheden.

De factuur dient na uitvoering van de extra/regie werkzaamheden te worden verstuurd op een verzamelfactuur per perceel waarop de kosten per locatie zijn aangegeven.

### **Sanitaire verbruiksartikelen**

Dit betreft het leveren van de sanitaire verbruiksartikelen. Bij de factuur dienen afleverbonnen, meegezonden te worden. Op de factuur dient het opdrachtnummer en de betreffende locatie te worden weergegeven.

Op de afleverbon dienen de volgende zaken per extra opdracht weergegeven te worden:

1. Het opdrachtbonnummer;
2. Datum van levering;
3. Locatie van levering;
4. Specificatie van kosten:
  - Vermelding van de maand;
  - Vermelding geleverde artikelen;
  - Vermelding van de hoeveelheid van de artikelen;
  - Vermelding van prijs per artikel.

De factuur dient per maand per perceel te worden verstuurd waarop de kosten per locatie zijn vermeld.

### **5.6.11 Huisregels**

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat al het schoonmaakpersoneel op de hoogte is van en handelt naar de geldende gedragsregels, huishoudelijke voorschriften e.d. van Opdrachtgever.

Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met:

- De veiligheidsregels.
- De vluchtwegen op de afdelingen.
- De werking van het alarmsysteem;
- Het geldende BHV-plan van Opdrachtgever.

Voorts dient al het schoonmaakpersoneel zich te conformeren aan de volgende regels:

- Bij natte vloeren dient een duidelijke waarschuwing te zijn aangebracht.
- Het schoonmaakpersoneel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne:
  - Nagels kort geknipt, schoon en goed verzorgd;
  - Lang haar niet los dragen en dient schoon en goed verzorgd te zijn;
  - Baarden en snorren kort geknipt, schoon en goed verzorgd.
- Roken is alleen toegestaan op de plekken die daarvoor bestemd zijn.
- Het meenemen van goederen, behorende aan Opdrachtnemer of aan Opdrachtgever, buiten het pand is ten strengste verboden.
- Het gebruik van communicatiemiddelen, anders dan ten behoeve van het werk, is verboden.
- Bij het betreden van een ruimte dient de verlichting bij het verlaten weer uitgedaan te worden. Geopende ramen dienen gesloten te worden.
- Het dragen van audio apparatuur en het dragen van caps is niet toegestaan.

Bij constatering van het niet na komen van bovengenoemde huisregels, is Opdrachtgever gerechtigd, na een waarschuwing, de betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

### **5.6.12 Toetsing dienstverlening**

De dienstverlening van Opdrachtnemer zal door of namens Opdrachtgever op de volgende manieren worden getoetst:

- Middels vaststellingsrapport;
- Middels kwaliteitscontroles VSR-KMS.

Met het vaststellingsrapport is het mogelijk om één of meerdere handelingen waarover discussie bestaat een objectieve vaststelling van de uitgevoerde kwaliteit te maken van de betrokken handeling.

Met de kwaliteitscontrole VSR-KMS wordt getoetst of het bereikte resultaat in 'absolute' zin minimaal voldoet aan de gestelde ondergrens.

### **Vaststellingsrapport**

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal van (delen van) het schoonmaakonderhoud of de glasbewassing of de sanitaire verbruiksartikelen, waarvan het vermoeden bestaat dat deze niet of niet juist zijn uitgevoerd, door middel van een vaststellingsrapport, een eigen vaststelling op kunnen maken van de geboden kwaliteit. Dit vaststellingsrapport is bindend voor Opdrachtnemer.

Indien uit dit vaststellingsrapport blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een vaststellingsrapport worden opgemaakt. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Onder kosten wordt verstaan de kosten die in rekening worden gebracht door een derde voor het herstellen van de werkzaamheden vermeerderd met 25% administratieve kosten.

### **Kwaliteitscontroles VSR-KMS**

Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal per locatie het algemene schoonmaakresultaat van het schoonmaakwerk vaststellen middels een kwaliteitscontrole volgens de VSR-KMS. De toegepaste systematiek is VSR-KMS 2.0 of recenter. Deze schoonmaakcontrole methode is vastgelegd in de Nederlandse norm NEN 2075. Voor definitie van dit systeem wordt hiernaar verwezen.

De onderscheiden ruimtecategorieën en AQL per ruimtecategorie zijn vastgelegd in de Schoonmaakovereenkomst.

Met deze kwaliteitscontroles wordt de kwaliteit gecontroleerd van de schoonmaak op basis van het actuele bestek en eventueel de daaruit samengestelde periodiekplanner.

Door middel van kwaliteitscontroles VSR-KMS wordt de schoonmaakkwaliteit van een locatie goedgekeurd of afgekeurd. De steekproefgrootte (keuring) is gebaseerd op Level 2. Indien een controle leidt tot afkeuring, dan is Opdrachtgever bevoegd om een herinspectie toe te passen. Afkeuringen van herinspecties leiden tot een bevoegdheid voor Opdrachtgever tot het innen van sanctiebedragen zoals aangegeven in artikel 9. korting van de schoonmaakovereenkomst.

#### **Artikel 9. Korting van de schoonmaakovereenkomst**

1. Een korting, zoals bedoeld in artikel 15.1 van de AVI, vindt per locatie plaats en wordt als volgt berekend:
2. Indien uit een beoordelingsrapport van een herinspectie blijkt dat de schoonmaakwerkzaamheden van de locatie opnieuw worden afgekeurd, dan is de opdrachtgever bevoegd om op de betreffende of op een volgende te betalen maandelijkse termijn voor de schoonmaakwerkzaamheden op deze locatie, een korting toe te passen tot een percentage van maximaal  $f * X$ :
  - a. Waarbij  $f$  de factor is (zie artikel 7 voor de definitie van de gemiddelde afwijking):
    - i. 0,4 bij een gemiddelde afwijking tussen de 0% en 25% (incl. 25%);
    - ii. 0,6 bij een gemiddelde afwijking tussen de 25% en 50% (incl. 50%);
    - iii. 1,0 bij een gemiddelde afwijking van meer dan 50%.
  - b. Waarbij  $X$  een percentage is:
    - i.  $X$  is minimaal 25%;
    - ii.  $X$  is maximaal 100%;
    - iii.  $X$  is het door inschrijver in de offerte opgegeven kortingspercentage bij het criterium kwaliteitsgarantie.
  - c. Voorbeeld:  $X = 50\%$ :
    - i. Dan is het kortingspercentage bij een gemiddelde afwijking van 20%:  $0,4 * 50\% = 20\%$ ;
    - ii. Dan is het kortingspercentage bij een gemiddelde afwijking van 60%:  $1,0 * 50\% = 50\%$ ;
    - iii. Enz.

Tabel 18: artikel 9 van de schoonmaakovereenkomst

### **5.6.13 Einde overeenkomst**

Wanneer de overeenkomst eindigt wordt van Opdrachtnemer verwacht dat er geen achterstallig regulier en periodiek onderhoud is. Opdrachtgever of een daartoe aangestelde derde zal de reguliere en periodieke schoonmaakwerkzaamheden, door middel van een nulmeting, beoordelen. Deze nulmeting is bindend voor Opdrachtnemer. Indien uit de nulmeting blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan zal aan Opdrachtnemer een termijn worden gesteld, waarbinnen de werkzaamheden alsnog deugdelijk dienen te worden nagekomen. Hierna zal opnieuw een nulmeting worden uitgevoerd. Indien wederom blijkt dat Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet, niet geheel of niet deugdelijk nakomt, dan is Opdrachtgever bevoegd om de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren. De kosten voor het laten uitvoeren door een derde zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

### **5.6.14 Totaalprijs**

De Aanbestedende heeft het budget voor het schoonmaakonderhoud en glasbewassing per perceel vastgesteld. Hierbij is geen rekening gehouden met enkele regiewerkzaamheden, afroepwerkzaamheden en sanitaire verbruiksartikelen, welke op basis van schatting meewegen. Deze schatting is gemaakt aan de hand van gegevens uit een recent kalenderjaar. De prijzen ten behoeve van deze regiewerkzaamheden, afroepwerkzaamheden en sanitaire verbruiksartikelen zullen worden vergeleken.

#### **Perceel 1 en 6**

De totaalprijs van Inschrijver welke met het budget wordt vergeleken is het bedrag in de invultabel L.11 op het tabblad 'Invultabel totaalblad schoonmaakwerk' op de regel 'BEGROOT BEDRAG (MOET GELIJK ZIJN AAN BUDGET)' in de kolom 'Bedrag per jaar excl. BTW (euro)'.

#### **Perceel 2 t/m 5 en 7 t/m 10**

De totaalprijs van Inschrijver welke met het budget wordt vergeleken is het bedrag in de invultabel M.10 op het tabblad 'Invultabel totaalblad schoonmaakwerk' op de regel 'BEGROOT BEDRAG (MOET GELIJK ZIJN AAN BUDGET)' in de kolom 'Bedrag per jaar excl. BTW (euro)'.

Voor wat betreft het reguliere deel van het schoonmaakonderhoud en glasbewassing heeft de Aanbestedende Dienst een budget per perceel vooraf vastgesteld. Onder dit reguliere deel van het schoonmaakonderhoud en glasbewassing wordt verstaan:

- Dagelijks schoonmaakonderhoud;
- Periodiek schoonmaakonderhoud;
- niet-meewerkende objectleiding (perceel 1 en 6);
- Glasbewassing.

Het budget is per perceel:

Perceel	Omschrijving	Budget
Perceel 1	WSHD - Hoofdkantoor	EUR 144.020,00 excl. BTW.
Perceel 2	WSHD - IJsselmonde	EUR 52.010,00 excl. BTW.
Perceel 3	WSHD - Voorne Putten	EUR 15.300,00 excl. BTW.
Perceel 4	WSHD - Goeree Overflakke	EUR 14.175,00 excl. BTW.
Perceel 5	WSHD - Hoeksche Waard	EUR 19.930,00 excl. BTW.
Perceel 6	WSRL - Hoofdkantoor	EUR 150.050,00 excl. BTW.
Perceel 7	WSRL - Regio Noord	EUR 28.050,00 excl. BTW.
Perceel 8	WSRL - Regio Midden	EUR 18.125,00 excl. BTW.
Perceel 9	WSRL - Regio West	EUR 7.675,00 excl. BTW.
Perceel 10	WSRL - Regio Zuid	EUR 11.320,00 excl. BTW.

Tabel 19: Budget per perceel

De Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat de totaalprijs van de invultabel van elk perceel waarop wordt ingeschreven exact overeenstemt met het aangegeven budget voor dat perceel. Inschrijvers waarbij op een perceel de totaalprijs meer dan 0.1% hoger is of meer dan 0.1% lager is dan het budget voor dat perceel, zullen worden uitgesloten voor dat perceel.

## **6 Programma van wensen**

Deze paragraaf beschrijft de wensen, die gelden voor de gevraagde dienstverlening en de aanbidding van de Inschrijvers.

### **6.1 Social return on investment (SROI)**

De Opdrachtgever heeft de wens dat medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet worden bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden op de hoofdkantoren van de Opdrachtgever (perceel 1 en 6).

De Opdrachtgever wil ernaar streven dat de werkzaamheden, vallend onder de schoonmaakovereenkomst ten behoeve van perceel 1 en 6, voor minimaal 5% (in uren) laten uitvoeren door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. De werkzaamheden kunnen zijn:

- Reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- Werkzaamheden met betrekking tot extra werkzaamheden.

De inzet van medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt mag niet ten kosten gaan van de eventueel over te nemen medewerkers bij aanvang van de overeenkomst. De Opdrachtnemer dient de inzet van medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt te realiseren middels natuurlijk verloop van de medewerkers van de Opdrachtnemer.

#### **Begeleiding**

De gemeente zal moeten zorg dragen voor de sociale begeleiding van haar medewerkers vanuit haar initiële doelstelling. De uiteindelijke werktijden dienen in overleg met de Opdrachtgever te worden vastgesteld. Naast de daadwerkelijke in te zetten effectieve schoonmaaktijd, moet ook altijd de ruimte aangegeven worden waarop de medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt aanwezig zijn.

#### **Kwaliteit**

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteit van alle uitgevoerde werkzaamheden en dus ook voor werkzaamheden uitgevoerd door medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt.

#### **Absentie**

De Opdrachtnemer zorgt bij absentie van de medewerker met een achterstand tot de arbeidsmarkt voor vervanging. De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor de uit te voeren werkzaamheden bij absentie. Wel kan de Opdrachtnemer afspraken maken met de gemeente dat zij eventueel zorg dragen voor de invulling van absentie. Echter indien het gemeente hiertoe geen mogelijkheden heeft dan is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor vervanging.

#### **Financiële afspraken**

Alle kosten van de inhuur van de medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Wijzigingen in de inzet van medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt komen derhalve ook niet voor verrekening in aanmerking.

**Realisatie**

In overleg met de Opdrachtgever zal jaarlijks bekeken worden of aan het te realiseren percentage is voldaan. Van de leverancier wordt verwacht dat zij voldoende inspanningen verrichten teneinde de doelstelling van 5% te realiseren. In de tactische overleggen dient de leverancier de resultaten van deze inspanningen weer te geven.

Indien de Opdrachtnemer niet aan de doelstelling van 5% kan voldoen, dan dient de Opdrachtnemer middels een dossier te kunnen aantonen hoe met de gemeente is gecommuniceerd en de argumenten aan te geven waarom de gemeente geen medewerkers met een achterstand tot de arbeidsmarkt heeft kunnen leveren. Door de Opdrachtgever worden argumenten wat betreft teveel inzet uren en te hoog tarief niet als valide argument gezien om het percentage niet te behalen. Inschrijver dient hiermee immers in uw Inschrijving rekening te hebben gehouden.

## **BIJLAGE A: Eigen Verklaring**

**Bijlage: A.1 Eigen Verklaring**

## Bijlage: A.2 Conformiteitenlijst

Inschrijver wordt verzocht van alle onderstaande eisen te verklaren dat Inschrijver eraan voldoet. Indien Inschrijver met één van de eisen niet akkoord is, dient de Inschrijver de reden aan te geven. In de laatste kolom kan Inschrijver nadere informatie geven of vermelden waar in de Inschrijving aanvullende informatie gevonden kan worden

Eis	Ja/Nee	Toelichting
Door inschrijver zal vakvolwassen personeel ingezet worden	Ja/Nee	
Medewerkers welke belast zijn met de glasbewassingswerkzaamheden zijn in het bezit van een geldig VCA diploma	Ja/Nee	
Medewerkers welke belast zijn met werkzaamheden op de buitenlocaties zijn in het bezit van een geldig VCA diploma	Ja/Nee	
De aangeboden Inschrijving voldoet aan de minimale gestelde eisen welke zijn gesteld in de Aanbestedingsleidraad	Ja/Nee	
Inschrijver voldoet aan de Code verantwoordelijk marktgedrag	Ja/Nee	

Naam Inschrijver	
Naam rechtsgeldige vertegenwoordiger	
Functie	
Handtekening	
Plaats en datum	

## Bijlage: A.3 Checklist voor Inschrijving

Door Inschrijver dient in de Inschrijving in ieder de volgende zaken te zijn bijgesloten:

Eis	Bijlage in Aanbestedingsleidraad	Waar in de Inschrijving dient dit te zijn bijgesloten
De Eigen Verklaring	Zie bijlage A1	Hoofdstuk 1 van de Inschrijving
De Conformiteitenlijst	Zie bijlage A2	Hoofdstuk 1 van de Inschrijving
De invultabellen voor perceel waarop wordt ingeschreven <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceel 1</li> <li>- Perceel 2</li> <li>- Perceel 3</li> <li>- Perceel 4</li> <li>- Perceel 5</li> <li>- Perceel 6</li> <li>- Perceel 7</li> <li>- Perceel 8</li> <li>- Perceel 9</li> <li>- Perceel 10</li> </ul>	Zie bijlage L en/of M	Hoofdstuk 2 van de Inschrijving
Kwaliteitsgarantie voor perceel waarop wordt ingeschreven	Zie bijlage N	Hoofdstuk 2 van de Inschrijving
Kwaliteitsstabiliteit voor perceel waarop wordt ingeschreven	Zie bijlage N	Hoofdstuk 2 van de Inschrijving
Gegeven antwoorden door Inschrijver op de open vragen	Zie hoofdstuk 4.2 de gestelde open vragen	Hoofdstuk 2 van de Inschrijving
Specificatie gehanteerde uurtarieven (per perceel)		Hoofdstuk 3 van de Inschrijving

**BIJLAGE B: OVEREENKOMSTEN**

## **Bijlage: B.1 Schoonmaakovereenkomst Waterschap Hollandse Delta**

## **Bijlage: B.2Schoonmaakovereenkomst Waterschap Rivierenland**

## **BIJLAGE C: DEFINITIES**

## Bijlage: C.1 Elementen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. De elementen worden aangeduid met een woord. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van elementen, waarvoor een nadere specificatie wordt aangegeven.

In de werkprogramma's zullen elementen in enkelvoud worden vermeld. Echter een vernoemde handeling of resultaatomschrijving op een element geldt voor alle elementen die in een ruimte aanwezig zijn.

Voor niet genoemde elementen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

Element	Definitie
Aanrecht-/keukenblok	Het element aanrecht-/keukenblok bestaat uit: aanrecht, wasbak met eventueel buitenkant onder-/ bovenkastjes.
Afvalbakken	Onder het element afvalbak horen papierbakken, beker inzamelbakken, afvalbakken voor gescheiden afval, de papierbak van de papierversnipperaar, pedaalemmers, afvalbakken voor GFT, afvalbakken voor PMD, afvalbakken voor restafval, containers, asbakken. Containers dienen steeds gesloten te worden en ordelijk terug geplaatst.
Afwasbare wand	Alle aanwezige wanden welke met gebruik van actuele, gangbare materialen, middelen en schoonmaaktechnieken kunnen worden afgenomen.
Bureaus	Tafels, schrijftafels met eventueel buitenkant van de laden, werktafels, bureaus, vergadertafels, lessenaars, collegetafels, klaptafels, balie, bijzettafels.
Deur/glasdeur	Het element deur bestaat uit deur, deurklink, kopse kanten, scharnieren, deurpost, glas in/naast deur, deurstoppers, deurdrangers, luchtrooster. Beide zijden van de deur horen bij de ruimte die er achter ligt. Wordt de ruimte achter een (afgesloten) deur niet schoongemaakt, dan wordt de bereikbare zijde van de deur schoongemaakt volgens het schoonmaakprogramma van de ruimte waar de deur op uitkomt. Liftdeuren op etages horen tot de op deze etage van toepassing zijnde schoonmaaktaak, bij het element "deur/ glasdeur". Bij liftdeuren op etages spreekt men over de bereikbare buitenkant van de liftdeur. De liftgoten/ deurgeleiders behoren tot het element deur.
Douche	Tot het element douche wordt ook gerekend tussenschot, douche natte vloer, douche installatie, kranen, douchestoel, zeepbakje, planchet, de afwasbare wand waaraan één van bovenvermelde apparatuur vast hangt.
Elektrische apparaten	Hieronder vallen onder andere magnetrons, koelkasten, koffieautomaten, drankautomaten, waterfontejntjes, audio apparatuur, projectie apparatuur, tv, ...

Inrichtingsvoorwerpen	Onder inrichtingsvoorwerpen wordt verstaan alle structurele vaste onderdelen van een ruimte.
Interieurvoorwerpen	Onder interieurvoorwerpen wordt verstaan alle los geplaatste en aan de muur opgehangen voorwerpen in een ruimte.
Kapstok	Onder kapstok wordt verstaan de losstaande en aan de muur bevestigde elementen waar kleding kan worden aan opgehangen.
Kast hoog	Tot dit element worden alle kasten gerekend waarvan het bovenvlak zich op 1.75 m of hoger bevindt. Kledingkasten, lockers, garderobekasten, kluizen, kasten in keukenblokken, inbouwkasten, Cocons om afgeschermd werkruimten, personeelskasten en open/ gesloten boekenkasten worden ook als kast gezien.
Kast laag	Tot dit element worden alle kasten gerekend waarvan het bovenvlak lager is dan 1.75 m. Verrijdbare ladeblokken en dossierkasten, kluizen, kasten in keukenblokken, archiefkasten, kledingkasten, inbouwkasten worden ook als element kast gezien.
Klaptafels	Tafels waarvan het blad geheel of gedeeltelijk neergeslagen kan worden. Aan stoelen/collegebanken vastgemaakte blad wat geheel of gedeeltelijke neergeslagen kan worden, wordt ook als element klaptafel gezien.
Lamp hoog	Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen vanaf 2.00 m en hoger. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend. TL armaturen, bevestigd in of aan het plafond, worden niet als "lamp hoog" gezien.
Lamp laag	Alle staande en aan de muur opgehangen verlichtingsarmaturen tot 2.00 m. Het volledige armatuur wordt ook tot de lamp gerekend.
Lichtknop	Onder het element lichtknop worden ook gerekend: contactdozen, stekkerdozen, schakelaars.
Luchtrooster	Roosters, sleuven en kleine ronde roosters geplaatst in plafonds, wanden en ramen.
PC apparatuur	Onder PC apparatuur wordt gerekend: vast opgestelde apparatuur in auditoria, omkasting van pc apparatuur, pc kast, pc-beeldscherm, boxen, printers, faxen, etc.
Onderhoudssystemen	Een onderhoudsysteem bestaat uit een samenstelling van schoonmaakmethoden, al dan niet aangevuld met specifieke middelen, materialen en/of machines.

Radiatoren	Alle in de ruimte aanwezige verwarmingstoestellen, convectiekasten, convectieputten en convectoren.
Rand/richel hoog	Staat voor alle randen en richels van alle elementen boven 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder boekenplanken, planken in (open) stelling kasten, gordijnrails, schilderijlijsten, whiteborden schrijfborden, leidingen, plinten, kabelgoten, brandblusapparaten, buizen en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen.
Rand/richel laag	Staat voor alle randen en richels van alle elementen tot en met 2.00 m. die verder niet genoemd staan in het werkprogramma. Hier vallen ook onder boekenplanken, planken in (open) stelling kasten, schoolborden, schrijfborden, krijtrichels, plinten, eventuele raamlijsten, vensterbanken, radiatoren, hygiënezakhouder, kapstokken, whiteborden, leidingen, plinten, kabelgoten, brandblusapparaten, buizen en overige aan de muur bevestigde uitsteeksels waarop zich vuil kan verzamelen.
Sanitaire accessoires	Onder sanitaire accessoires wordt verstaan: alle in de ruimte aanwezige sanitaire randvoorzieningen. Hieronder vallen handdoekhouder/automaat, zeephouder/dispenser, verdeler voor desinfectans, toiletrolhouder/automaat, toiletseatcleaner, hygiënezakhouder/ hygiënecontainer/ toiletborstel/houder, spiegel, planchet, verbandautomaat.
Sanitaire apparatuur	Onder sanitaire apparatuur wordt verstaan: alle in de ruimte aanwezige wastafels, urinoirs, toiletten, douches, bad, badgarnituur, spiegels, met inbegrip van het kraanwerk, doorspoelinstallatie, afvoerbuizen/ valpijpen/sifon, tussen-/schaamschot.
Separatieglas hoog	Staat voor alle glasoppervlak boven 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting hoort hierbij.
Separatieglas laag	Staat voor alle glasoppervlak tot en met 2.00 m, of tot en met een horizontale scheiding thv 2.00 m, voor gehele of gedeeltelijke scheiding van ruimten in gebouwen. De omlijsting hoort hierbij.
Spiegel	Tot het element spiegel wordt ook gerekend planchet, en de afwasbare wand waaraan één van bovenvermelde apparatuur vast hangt.
Stoelen	Onder het element stoel wordt ook gerekend banken, krukjes, bureaustoelen, zitelementen, klapstoelen. Na afnemen/reinigen van het element stoel dienen deze terug op hun oorspronkelijke plaatsen te worden gezet.
Telefoontoestel	Onder het element telefoontoestel wordt ook gerekend: fax.

Toilet	Tot het element toilet wordt ook gerekend toiletpot, toiletbril, doorspoelmechanisme, waterreservoir, valpijp, tussenschot, sifon, de afwasbare wand waaraan één van bovenvermelde apparatuur vast hangt.
Urinoir	Tot het element urinoir wordt ook gerekend doorspoelmechanisme, waterreservoir, valpijp, urinoir, schaamschot, sifon, de afwasbare wand waaraan één van bovenvermelde apparatuur vast hangt.
Verlichtingsarmatuur	Alle in of aan het plafond bevestigde verlichtingsarmaturen, waaronder TL armaturen.
Vloer	Onder het element vloer worden ook gerekend: traptreden.
Wastafels	Tot het element wastafel wordt ook gerekend wastafel, wastrog, wasbak en aanrechtblad in keukenblok, uitstortbak, kranen, sifon, spoelbakken, de afwasbare wand waaraan één van bovenvermelde apparatuur vast hangt.
10 meter zone	Onder de 10 meter zone wordt verstaan de zone binnen een straal van 10 meter rond elke ingangdeur van een gebouw.

## Bijlage: C.2Onderdeel elementen

Het schoonmaakonderhoud wordt aangeduid met schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen voor zogenoemde elementen. De elementen worden aangeduid met een woord. Voor sommige van deze woorden kan discussie ontstaan over welke (onder)delen van het element eigenlijk wordt gesproken en dus dient te worden schoongemaakt.

In de werkprogramma's is aangegeven op welke onderdeel van een element de betreffende handeling van toepassing is. De benoemde onderdelen van een element kennen een verdere definitie welke onderstaand is weergegeven.

<b>ONDERDEEL</b>	<b>DEFINITIE</b>
Volledig	Het gehele element.
Horizontaal	Alle horizontale delen van het element, hierbij horen alle horizontale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken, scheidingsstukken.
Verticaal	Alle verticale delen van het element, hierbij horen alle horizontale verbindingstukken, tussenstukken, omkastingen, opzetstukken, scheidingsstukken.
Binnenkant	De binnenkant van het element.
Buitenkant	De buitenkant van het element.
Omkasting	De gehele harde behuizing/omkasting van het element.
Gehele ruimte	Alle in de ruimte aanwezige inrichtingsvoorwerpen en interieurvoorwerpen horen hierbij.

## Bijlage: C.3Schoonmaakhandelingen

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. De meeste handelingen worden aangeduid met een korte term. In dit hoofdstuk worden de gebruikte handelingen omschreven.

Voor niet genoemde elementen wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

Handeling	Definitie
Afnemen	<p>Het gecombineerd verwijderen van losliggend vuil en stof, vingertasten en licht tot matig gehechte vlekken. Na het afnemen van het element dienen deze terug op hun oorspronkelijke plaatsen te worden gezet.</p> <p><u>Resultaat na afnemen:</u> vrij van losliggend vuil, stof en vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.</p>
Conserveren	<p>Het aanbrengen van een beschermlaag.</p> <p><u>Resultaat na conserveren:</u> de volledige vloer(van plint tot plint) is gelijkmatig, geheel voorzien van een beschermlaag. Vertoont een egale glans zonder stapellagen, zonder glansvlekken en andere verstoringen.</p>
Kristalliseren	<p>Het machinaal en chemisch herstellen, verharderen en verdichten van de glanslaag van kalkhoudende vloeren.</p> <p><u>Resultaat na kristalliseren:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een hoogglanzende toplaag met een geheel gelijkmatig egaal uitzicht zonder verstoringen.</p>
Moppen	<p>Het verwijderen van licht tot matig gehechte vervuiling van harde waterbestendige vloeren (van plint tot plint), gebruik makend van een oplossing van water met een aangepast chemisch middel en een strengenmop, microvezelmop of vlakmop of een moppmachine.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen.</p>
Moppen plaatselijk	<p>Het plaatselijk moppen.</p> <p><u>Resultaat na plaatselijk moppen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) dient vrij te zijn van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen.</p>
Moppen enkelvoudig	<p>Het volledige vloeroppervlak(van plint tot plint) in één handeling moppen</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen</p>
Moppen dubbelvoudig	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in twee</p>

	<p>handelingen moppen, waarbij met de eerste handeling de vloer wordt bevochtigd en het vuil wordt losgeweekt en in de tweede handeling de vloer wordt gedroogd en het vuil wordt opgenomen.</p> <p><u>Resultaat na moppen:</u> de volledige vloer is vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van waas en vegen</p>
Nat reinigen	<p>Het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) in zijn geheel reinigen op basis van moppen en/of schrobben en droogzuigen.</p> <p><u>Resultaat na nat reinigen:</u> de volledige vloer vrij van licht tot matig gehechte vervuiling en vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Nazicht van ernstige verstoringen	<p>Het verwijderen van spinrag, het verwijderen van grof vuil en afval, het verwijderen van etensresten en verpakkingsmaterialen, het verwijderen van kauwgom, het verwijderen van plakband en overige bevestigingsmaterialen op alle interieur- en inrichtingsvoorwerpen in een ruimte.</p> <p>De ruimte/elementen dient vrij te zijn van onaangename geuren. Indien nodig moeten de afvoerputjes aangevuld worden met water om het stankslot te laten werken.</p>
Periodiek vloeronderhoud	<p>Specifiek vloeronderhoud aangepast aan het type vloer en uit te voeren buiten de dagelijkse schoonmaak. Meest voorkomende periodieke beurten zijn:</p> <p>Op beschermde vloeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprayen en uitwrijven;</li> <li>- Strippen en conserveren.</li> </ul> <p>Op niet beschermde vloeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schrobben en droogzuigen.</li> </ul> <p>Op tapijtvloeren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tapijtreiniging.</li> </ul> <p>Op Flotexvloeren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Volgens de voorschriften van de fabrikant</li> </ul> <p>Op houten vloeren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprayen en uitwrijven.</li> </ul> <p>op PVC en Tarketvloeren</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schrobben en droogzuigen;</li> <li>- Sprayen en uitwrijven.</li> </ul>
Reinigen	<p>Het ontdoen van aan het oppervlak licht tot matig en sterk hechtend vuil, losliggend vuil en stof.</p> <p>Na het reinigen van het element dienen deze terug op hun oorspronkelijke plaatsen te worden gezet.</p> <p><u>Resultaat na reinigen:</u> vrij van losliggend vuil en stof, vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>

Schrobben en droogzuigen	<p>Het verwijderen van sterk gehechte vervuiling door middel van een oplossing van water en een aangepast chemisch middel. Gebruikmakend van een schrobborstel, een eenschijfsschrobmachine en/of schrobzuigautomaat. Na het schrobben wordt het water en opgeloste vuil verwijderd met behulp van een waterzuiger.</p> <p><u>Resultaat na schrobben en droogzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling.</p>
Sprayen en uitwrijven	<p>Het reinigen en herstellen van de aangebrachte beschermlaag van de vloer, gebruik makende van een aangepast gecombineerd reiniging- en onderhoudsmiddel en deze bewerken met een aan het vloertype aangepaste machine tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd, de beschermlaag is hersteld en de gewenste glans is bereikt.</p> <p>Op beschermde vloeren, houten vloeren, PVC en Tarket vloeren kan periodiek sprayen en uitwrijven toegepast worden.</p> <p><u>Resultaat na sprayen en uitwrijven:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vrij van licht tot matig gehechte vervuiling, vrij van sterk gehechte vervuiling. De beschermlaag van beschermde vloersoorten is hersteld. De volledige vloer vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanten, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.</p>
Stofzuigen	<p>Het verwijderen van geheel zichtbaar en niet zichtbaar niet gehecht los liggend vuil en stof met behulp van een stofzuiger, van tapijtvloeren, textiele vloerafwerkingen, niet egale en open vloeren.</p> <p><u>Resultaat na stofzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofzuigen tippend	<p>Het plaatselijk verwijderen van zichtbaar niet gehecht losliggend vuil en stof van het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) met behulp van een stofzuiger.</p> <p><u>Resultaat na tippend stofzuigen:</u> het volledige vloeroppervlak is vrij van zichtbaar (plaatselijk) niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.</p>
Stofzuigen volledig	<p>Volledige vloeroppervlakte, van plint tot plint, in zijn geheel zichtbaar en niet zichtbaar niet gehecht los liggend vuil en stof verwijderen met behulp van een stofzuiger.</p> <p><u>Resultaat na stofzuigen:</u> de volledige vloer (van plint tot</p>

	plint) vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof, vrij van grijze stofranden langs meubels en plinten.
Stofwissen	Het stofbindend verwijderen van niet gehecht losliggend vuil en stof van een egale vlakke gesloten vloer.  <u>Resultaat na stofwissen:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof
Strippen	Het machinaal en chemisch verwijderen van alle oude en vervuilde beschermlagen van de volledige vloer.  <u>Resultaat na strippen:</u> Van de volledige vloer zijn alle oude en vervuilde beschermlagen verwijderd. De volledige vloer is kaal, vrij van glansvlekken en vuilophopingen en stapellagen langs de randen.
Tapijtreiniging	De machinale en/of chemische (gebruikmakend van aangepaste chemische middelen) dieptereiniging van de volledige tapijtvloer, met als doel het verwijderen van de aanwezige licht, matig en sterk gehechte en niet gehechte zichtbare en niet zichtbare vervuiling.  <u>Resultaat na tapijtreiniging:</u> van het volledige vloeroppervlak het verwijderen van de zichtbare en niet zichtbare aanwezige lichte, matige en sterk gehechte vervuiling. Vrij van losliggend vuil en stof.
Uitwrijven	Het reinigen en herstellen van de vloer, gebruik makende van een aan het vloertype aangepaste machine tot het volledige vloeroppervlak is gereinigd en de gewenste glans is bereikt, hierbij worden geen chemische middelen gebruikt.  <u>Resultaat na uitwrijven:</u> de volledige vloer (van plint tot plint) vertoont een egale glans zonder vervuilde randen en stapellagen aan de zijkanen, zonder overdaad aan vegen, krassen en schoenstrepen.
Vegen	Het verwijderen van niet gehecht losliggend vuil en stof van harde vloeren.  <u>Resultaat na vegen:</u> het volledige vloeroppervlak vrij van niet gehecht losliggend vuil en stof. Een aanvaardbare hoeveelheid stof kan nog aanwezig zijn omdat vegen deels opwarrelen van stof veroorzaakt.
Vlekken verwijderen	Het plaatselijk verwijderen van licht tot matig gehecht vuil van het volledige oppervlak.  <u>Resultaat na vlekken verwijderen:</u> het volledige vloeroppervlak (van plint tot plint) vrij van licht tot matig gehechte vervuiling.

## **Bijlage: C.4Schoonmaakmethoden**

Op elk element kunnen een aantal schoonmaakhandelingen of resultaatomschrijvingen (kortweg handelingen) van toepassing zijn. De meeste resultaatverwachtingen worden aangeduid met een korte omschrijving van de vuilsoorten. In dit hoofdstuk worden de gebruikte omschrijvingen toegelicht.

In bijlage C.4.1 wordt de definities van de verschillende vuilsoorten weergegeven. In bijlage C.4.2 wordt de keuze van de schoonmaakmethode in functie van de vloeren uit een gezet en tot slot wordt in bijlage C.4.3 de definities vuilsoorten met bijhorende schoonmaakmethoden in functie van het vloeronderhoud weergegeven.

Voor niet genoemde vuilsoorten wordt uitgegaan van een gangbare definitie, zoals deze in de schoonmaakbranche gebruikelijk is.

#### C.4.1 Definities vuilsoorten

<b>Vuilsoort</b>	<b>Definitie</b>
Niet gehecht losliggend vuil en stof.	Niet gehechte losliggende vervuiling welke voorkomt op een oppervlak. Hieronder vallen onder andere stof, stofophopingen, zand, grof vuil, papiersnippers, haren, sigarettenepeuken,...
Licht tot matig gehechte vervuiling	Hieronder vallen onder andere gemorste vloeistoffen, natte vlekken, licht tot matig klevende vervuiling, licht tot matig ingedroogde vervuiling, opgedroogde gemorste dranken, modder, voetsporen, vingertasten, teer, nicotinevlekken huidvetten,...
Sterk gehechte vervuiling	Hieronder vallen onder andere kalkaanslag, aanslag, kauwgom, stickerresten, taperesten, graffiti, waas, residu, sterk aangehechte vloeistoffen, vuilophopingen en vervuiling, vegen, etc.

#### C.4.2 Keuze van de schoonmaakmethode in functie van de vloeren

Vloeren voorzien van een beschermlaag	<u>Vloeronderhoud volgens het droge onderhoudssysteem:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stofwissen/stofzuigen</li> <li>• Vlekken verwijderen</li> <li>• Schrobben en droogzuigen met de schrobzuigautomaat</li> <li>• Sprayen en uitwrijven</li> <li>• Strippen en conserveren</li> </ul>
Vloeren niet voorzien van een beschermlaag	<u>Traditionele natte onderhoudssysteem:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stofwissen/stofzuigen</li> <li>• Vlekken verwijderen</li> <li>• Nat reinigen</li> <li>• Periodiek: Schrobben en droogzuigen</li> </ul>
Tapijtvloeren en textiele vloerafwerkingen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tippend stofzuigen</li> <li>• Vlekken verwijderen</li> <li>• Volledig stofzuigen</li> <li>• Tapijtpadreiniging</li> <li>• Tapijtreiniging</li> </ul>
Flotex vloeren	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Borstelstofzuigen</li> <li>• Vlekken verwijderen volgens voorschriften fabrikant</li> <li>• Aanvullend en periodiek onderhoud volgens voorschriften fabrikant</li> </ul>

#### Let op:

Andere schoonmaakmethoden kunnen enkel ingezet worden na overleg met en mits nadrukkelijke toestemming van de opdrachtgever.

Volgende schoonmaakmethode kunnen uitgevoerd worden op afroepbasis:

1. Strippen en conserveren houten vloeren;
2. Kristalliseren van stenen vloeren;
3. Hoge drukreiniging van vloeren binnen/buiten

### C.4.3 Definities vuursoorten met bijhorende schoonmaakmethoden in functie van het vloeronderhoud

Vuilsoort	Definitie	Bijbehorende schoonmaakmethode
Niet gehecht losliggend vuil en stof.	Niet gehechte losliggende vervuiling welke voorkomt op een oppervlak. Hieronder vallen onder andere stof, stofophopingen, zand, grof vuil, papiersnippers, haren, sigarettenpeuken,...	Vegen  Stofwissen  Stofzuigen
Licht tot matig gehechte vervuiling	Hieronder vallen onder andere gemorste vloeistoffen, natte vlekken, licht tot matig klevende vervuiling, licht tot matig ingedroogde vervuiling, opgedroogde gemorste dranken, modder, voetsporen, vingertasten, teer, nicotinevlekken huidvetten,...	Moppen  Sprayen en uitwrijven  Schrobben met een schrobzuig automaat  Vlekverwijdering van tapijt en van Flotex vloeren  Kauwgomverwijdering van tapijt en van Flotex vloeren  Kauwgomverwijdering van beschemde, onbeschemde en sportvloeren vloeren  Tapijtpadreiniging  Aanvullend onderhoud Flotex vloeren volgens voorschriften fabrikant
Sterk gehechte vervuiling	Hieronder vallen onder andere aanslag, kalkaanslag, kauwgom, stickerresten, taperesten, waas, residu, sterk aangehechte vloeistoffen en vervuiling, vuilophopingen, vegen, etc.	Schrobben en droogzuigen  Sprayen en uitwrijven  Strippen/conserveren beschemde vloeren  Tapijtreiniging  Periodiek onderhoud Flotex vloeren volgens voorschriften fabrikant

## **BIJLAGE D: WERKPROGRAMMA'S SCHOONMAAK**

### **Overzicht schoonmaakprogramma's**

- **Programma B:** Kantoorruimten  
Overleg-/spreek-/vergaderruimten  
Laboratorium
  
- **Programma V:** Verkeersruimten  
Trap/Trappenhuis  
Entree  
Lift  
Receptie/ontvangstruimten/wachtruimte  
Rookruimte  
Personeelsrestaurant/pauzeruimten/kantine  
Keuken/pantry  
Buitenterrein
  
- **Programma S:** Sanitaire ruimten  
Wasruimte  
Douche/Kleedruimten
  
- **Programma A:** Archieven/bergingen/magazijnen  
Serverruimten  
Technischeruimte

## B - Kantoorruimten, Overleg-/spreek-/vergaderruimten, laboratorium:

Elementen in alfabetische volgorde	Onderdeel element	Handeling
<b>Basis</b>		
Aanrecht-/keukenblok	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen
Bureaus	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Deuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknop	Volledig	Afnemen
Stoelen	Leuning/zitvlak	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Reinigen Bijvullen
Sanitaire apparatuur	Volledig	Reinigen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/Tippend stofzuigen Vlekken verwijderen
<b>Aanvullend</b>		
Aanrecht-/keukenblok	Horizontaal/verticaal	Reinigen
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Bureaus	Horizontaal/verticaal	Reinigen
Deuren	Volledig	Reinigen
Kapstok	Volledig	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Lamp laag	Volledig	Afnemen
Lichtknop	Volledig	Reinigen
PC-apparatuur	Omkastig	Afnemen
Plint/ kabelgoten	volledig	Afnemen
Radiatoren	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/Volledig stofzuigen Nat reinigen of Sprayen en uitwrijven
<b>Kwartaal</b>		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters / Verlichtingsarmaturen	Buitenkant	Reinigen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
<b>Jaarlijks</b>		
Bureaus	Volledig	Reinigen

<b>Elementen in alfabetische volgorde</b>	<b>Onderdeel element</b>	<b>Handeling</b>
Kasten hoog / Kasten laag	Volledig	Reinigen
Lampen hoog	Volledig	Reinigen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen

**V - Verkeersruimten, Trap/Trappenhuis, Entree, Lift, Receptie/ontvangstruimte,  
Personeels restaurant/kantine/pauzeruimten, Keuken/pantry, Rookruimte/  
Buitenterrein, Bedieningsruimte, Werkplaats:**

<b>Elementen in alfabetische volgorde</b>	<b>Onderdeel element</b>	<b>Handeling</b>
<b>Basis</b>		
Aanrecht-/keukenblok	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen Afnemen
Bureaus	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Deur	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig / 10m zone	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknop	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire apparaten	Volledig	Reinigen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/Tippend stofzuigen/Vegen Vlekken verwijderen
Wanden (afwasbaar)	Tot reikhoogte	Afnemen
<b>Aanvullend</b>		
Aanrecht-/keukenblok	Horizontaal/verticaal	Reinigen
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Asbakken (incl. 10m zone)	Buitenkant	Reinigen
Bedieningspaneel lift	Volledig	Afnemen
Brandblusapparaat	Volledig	Afnemen
Deur	Volledig	Reinigen
Elektrische toestellen	Buitenkant	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/Verticaal	Afnemen
Kapstok	Volledig	Afnemen
Lamp laag	Volledig	Afnemen
Leuning (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Lichtknop	Volledig	Reinigen
PC apparatuur	Omkastig	Afnemen
Radiatoren	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Stoelen	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Reinigen
Vensterbanken (incl. 10m zone)	Volledig	Afnemen
Vloeren (incl. 10m zone)	Volledig Volledig	Stofwissen/Volledig stofzuigen/Vegen Nat reinigen of Sprayen en uitwrijven

<b>Elementen in alfabetische volgorde</b>	<b>Onderdeel element</b>	<b>Handeling</b>
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
<b>Kwartaal</b>		
Afvalbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Asbakken (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Deuren	Volledig	Reinigen
Luchtroosters / Verlichtingsarmaturen	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Sprayen en uitwrijven
<b>Jaarlijks</b>		
Stoelen	Volledig	Reinigen
Bureaus	Volledig	Reinigen
Kasten hoog / Kasten laag	Volledig	Reinigen
Lamp hoog	Volledig	Afnemen
Leuning (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Randen en richels (incl. 10m zone)	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Vloer	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen

## S - Sanitaire ruimten, Wasruimte en Douche/Kleedruimten:

Elementen in alfabetische volgorde	Onderdeel element	Handeling
<b>Basis</b>		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Deuren	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknop	Volledig	Afnemen
Sanitaire accessoires	Volledig	Bijvullen Reinigen
Sanitaire apparatuur	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Stofwissen/Stofzuigen Nat reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Afnemen
<b>Aanvullend</b>		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Reinigen
Deuren	Volledig	Reinigen
Kasten laag	Horizontaal/Verticaal	Afnemen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kapstok	Volledig	Afnemen
Stoelen	Volledig	Afnemen
Radiatoren	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Telefoons	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
<b>Kwartaal</b>		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Luchtroosters / Verlichtingsarmaturen	Buitenkant	Afnemen
Vloeren	Volledig	Reinigen
Wanden (afwasbaar)	Volledig	Reinigen
<b>Jaarlijks</b>		
Kapstok	Volledig	Reinigen
Kasten hoog / Kasten laag	Volledig	Reinigen
Lamp hoog	Volledig	Afnemen
Randen en richels	Volledig	Reinigen
Separatieglas	Volledig	Reinigen
Stoelen	Volledig	Reinigen

## A - Archiefruimten/Bergruimten/Magazijnen/Server ruimten:

Elementen in alfabetische volgorde	Onderdeel element	Handeling
<b>Basis</b>		
Afvalbakken	Buitenkant	Ledigen en zak verwisselen Afnemen
Bureaus	Horizontaal/verticaal	Afnemen
Deur	Volledig	Afnemen
Gehele ruimte	Volledig / 10m zone	Nazicht van ernstige verstoringen
Lichtknop	Volledig	Afnemen
Vloeren	Volledig Volledig	Stofwissen/Tippend stofzuigen/Vegen Vlekken verwijderen
<b>Aanvullend</b>		
Brandblusapparaat	Volledig	Afnemen
Deur	Volledig	Reinigen
Kasten hoog	Verticaal	Afnemen
Kasten laag	Horizontaal/Verticaal	Afnemen
Lichtknop	Volledig	Reinigen
Radiatoren	Volledig	Afnemen
Randen en richels laag	Volledig	Afnemen
Separatieglas	Volledig	Afnemen
Vensterbanken	Volledig	Afnemen
<b>Kwartaal</b>		
Afvalbakken	Volledig	Reinigen
Deuren	Volledig	Reinigen
Vloeren	Volledig	Nat reinigen of Sprayen en uitwrijven
<b>Jaarlijks</b>		
Bureaus	Volledig	Reinigen
Kasten hoog / Kasten laag	Volledig	Reinigen
Lamp hoog	Volledig	Afnemen
Luchtroosters / Verlichtingsarmaturen	Buitenkant	Afnemen
Randen en richels	Volledig	Reinigen

### XB - Periodieke beschermde vloeren

Elementen in alfabetische volgorde	Onderdeel element	Handeling
<b>Periodiek</b>		
Vloeren	Volledig	Strippen en conserveren

## **BIJLAGE E: WERKPROGRAMMA'S AFROEPWERKZAAMHEDEN EN GLASBEWASSING**

**BIJLAGE F: SCHOONMAAKBESTEK**

## **Bijlage: F.1 Perceel 1**

## **F.1.1 Onderhoudsvoorschriften Duracryl minerale gietvloeren**

**Bijlage: F.2Perceel 2**

## **Bijlage: F.3 Perceel 3**

## **Bijlage: F.4 Perceel 4**

**Bijlage: F.5 Perceel 5**

**Bijlage: F.6 Perceel 6**

## **F.6.1 Onderhoudsvoorschriften diverse vloerafwerkingen**

**Bijlage: F.7 Perceel 7**

## **Bijlage: F.8 Perceel 8**

## **Bijlage: F.9 Perceel 9**

**Bijlage: F.10 Perceel 10**

**BIJLAGE G: LOCATIEBIJZONDERHEDEN GLASBEWASSING PERCEEL 1**

## **BIJLAGE H: SANITAIRE VOORZIENINGEN/APPARATEN**

**Bijlage: H.1 Waterschap Hollandse Delta**

## **Bijlage: H.2 Waterschap Rivierenland**

**BIJLAGE I: BEZETTING LOCATIES**

**Bijlage: I.1 Waterschap Hollandse Delta**

## **Bijlage: I.2 Waterschap Rivierenland**

## BIJLAGE J: BALANCED SCORE CARD

### Balanced Score Card

KSF	Weging	Sub KSF	Weging	Min	Max	Waardering
1. Klant	30%	1.1 Facturering	2	4	8	8
		1.2 Tactisch overleg	2	4	8	8
		1.3 Operationele communicatie	2	4	8	8
		1.4 Gebouwinformatieboek	1	4	8	8
		1.5 Afstemming regiewerk	1	4	8	8
		1.6 Afstemming calamiteiten	1	4	8	8
		1.7 Legitimatie/VOG	1	4	8	8
		1.8 Werkkleding	1	4	8	8
		1.9 Bereikbaarheid leidinggevende voor opdrachtgever	1	4	8	8
		1.10 Aantal klachten	1	4	8	8
		1.11 Klachtafhandeling	2	4	8	8
		<b>Totale score KSF Klant</b>	<b>15</b>			
2. Interne processen	30%	2.1 Werkroosters en periodieke planners	2	4	8	8
		2.2 Herstel werk nav Vaststellingsrapporten	2	4	8	8
		2.3 Ziekteverzuim	1	4	8	8
		2.4 Verloop	1	4	8	8
		2.5 Kennisniveau	2	4	8	8
		2.6 Duurzaamheid	2	4	8	8
		2.7 Transparantie ingezet uren	4	4	8	8
				<b>Totale score KSF Interne processen</b>	<b>14</b>	
3. Resultaat	40%	3.1 Behaalde UpTime	1	4	8	8
		<b>Totale score KSF Resultaat</b>				
<b>Totale score</b>						

## Onderbouwing puntentoekening per Sub KSF

KSF	Sub KSF	Score	KPI's
1.	1.1	8	Alle facturen conform afspraak
		6	Maximaal 10% facturen foutief
		4	Meer dan 10% van de facturen foutief
	1.2	8	Alle overlegmomenten op tactisch niveau conform afspraak en verslagen tijdig aangeleverd
		6	Alle overlegmomenten op tactisch niveau conform afspraak, verslag(en) niet (tijdig) aangeleverd
		4	Niet alle overlegmomenten op tactisch niveau conform afspraak, verslag(en) niet (tijdig) aangeleverd
	1.3	8	De opdrachtgever geeft aan dat er een goede dagelijkse communicatie is
		6	De opdrachtgever geeft gemotiveerd aan dat er momenten zijn waarbij geen goede dagelijkse communicatie is met Opdrachtnemer
		4	De opdrachtgever geeft gemotiveerd aan dat er sprake is van geen of slechte dagelijkse communicatie, of dat er regelmatig (minimaal 2 keer per jaar) afspraken niet zijn nagekomen
	1.4	8	Per locatie is een gebouwinformatieboek aanwezig en deze worden juist gehanteerd
		6	Per locatie is een gebouwinformatieboek aanwezig, maar er zijn voorbeelden dat deze niet correct worden gehanteerd
		4	Niet op alle locaties is een gebouwinformatieboek aanwezig
	1.5	8	Alle verzoeken tot regiewerk zijn deugdelijk opgevolgd
		6	Er is/zijn voorbeeld(en) van verzoeken tot regiewerk die niet deugdelijk zijn uitgevoerd
		4	Er is/zijn voorbeeld(en) van verzoeken tot regiewerk die niet of niet tijdig zijn uitgevoerd
	1.6	8	Alle calamiteiten die hebben plaatsgevonden konden worden gemeld en zijn deugdelijk opgevolgd
		6	Er is/zijn voorbeeld(en) van calamiteiten, waarbij het schoonmaakbedrijf niet kon worden bereikt of welke niet deugdelijk zijn uitgevoerd
		4	Alle medewerkers welke in betreffende meetperiode zijn ingezet, zijn gelegitimeerd (en hebben een VOG) bij de opdrachtgever
	1.7	8	Eén of meer medewerkers welke in betreffende meetperiode zijn ingezet, zijn niet gelegitimeerd (of hebben geen VOG) bij de opdrachtgever
6		Opdrachtnemer heeft conform offerte het management rondom bedrijfskleding meetbaar gemaakt en uitgevoerd en het voldoet aan de eisen en doelstelling	
4		Opdrachtnemer heeft conform offerte het management rondom bedrijfskleding niet conform offerte meetbaar gemaakt of er zijn medewerkers die meer dan 1 dag niet beschikten over de juiste bedrijfskleding	
1.9	8	De opdrachtgever geeft aan dat de leidinggevende goed bereikbaar is	
	6	De opdrachtgever geeft gemotiveerd aan dat de leidinggevende op de vereiste tijdstippen soms niet goed bereikbaar is	
	4	De opdrachtgever geeft gemotiveerd aan dat de leidinggevende niet of slecht bereikbaar is. Onder slecht wordt verstaan als tijdens de operationele periode er maandelijks voorbeelden zijn dat leidinggevende niet kunnen worden bereikt	
1.10	8	Er zijn in de betreffende meetperiode geen klachten geweest	
	6	Er is in de betreffende meetperiode gemiddeld maximaal 1 formele klacht per kwartaal geweest*	
	4	Er is in de betreffende meetperiode gemiddeld meer dan 1 formele klacht per kwartaal geweest*	
1.11	8	Alle klachten in betreffende meetperiode zijn conform de procedure in de offerte afgehandeld	
	6	Er is/zijn voorbeeld(en) van klachten in betreffende meetperiode die niet conform de procedure in de offerte zijn afgehandeld	
	4	afgehandeld	
2.	2.1	8	De periodieke plannings en werkroosters zijn correct, volledig en tijdig aanwezig bij opdrachtgever
		6	De periodieke plannings en werkprogramma's zijn niet correct en/of volledig en/of tijdig aanwezig bij opdrachtgever
		4	Er zijn geen of alleen voldoende Vaststellingsrapporten geweest of er is maximaal 1 vaststellingsrapport geweest, waarbij de werkzaamheden na het stellen van een termijn deugdelijk zijn uitgevoerd
	2.2	8	Er zijn Vaststellingsrapporten geweest, maar na het stellen van een termijn zijn alle werkzaamheden deugdelijk uitgevoerd.
		6	Er zijn Vaststellingsrapporten geweest, maar ook na het stellen van een termijn zijn er opnieuw Vaststellingsrapporten opgemaakt, waaruit bleek dat de werkzaamheden niet deugdelijk zijn uitgevoerd
		4	Er zijn Vaststellingsrapporten geweest, maar ook na het stellen van een termijn zijn er opnieuw Vaststellingsrapporten opgemaakt, waaruit bleek dat de werkzaamheden niet deugdelijk zijn uitgevoerd
	2.3	8	Het ziekteverzuim is conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt en voldoet aan de doelstelling
		6	Het ziekteverzuim is conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt, maar voldoet niet aan de doelstelling
		4	Het ziekteverzuim is niet conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt
	2.4	8	Het verloop is conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt en voldoet aan de doelstelling
		6	Het verloop is conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt, maar voldoet niet aan de doelstelling
		4	Het verloop is niet conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt
	2.5	8	Het kennisniveau is conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt en voldoet aan de doelstelling
		6	Het kennisniveau is niet conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt of voldoet niet aan de doelstelling
		4	Het kennisniveau is niet conform offerte per kwartaal meetbaar gemaakt of voldoet niet aan de doelstelling
	2.6	8	Opdrachtnemer heeft zich aan de gestelde eisen ten aanzien van duurzaamheid gehouden.
		6	Er is maximaal 1 voorbeeld waarbij Opdrachtnemer zich niet aan de gestelde eisen ten aanzien van duurzaamheid gehouden.
		4	Er zijn meerdere voorbeelden waarbij Opdrachtnemer zich niet aan de gestelde eisen ten aanzien van duurzaamheid gehouden.
2.7	8	Opdrachtnemer heeft de ingezette uren voor hoogfrequent werk en niet meewerkende leiding conform offerte meetbaar gemaakt	
	6	Opdrachtnemer heeft de ingezette uren voor hoogfrequent werk en niet meewerkende leiding niet conform offerte meetbaar gemaakt	
	4	Opdrachtnemer heeft de ingezette uren voor hoogfrequent werk en niet meewerkende leiding niet conform offerte meetbaar gemaakt	
3.	3.1	8	In betreffende meetperiode is de Uptime >= Minimale Uptime
		6	In betreffende meetperiode is 80% <= Uptime < Minimale Uptime
		4	In betreffende meetperiode is de Uptime < 80%
			* Een klacht is een uiting van ontevredenheid op tactisch of strategisch niveau van de opdrachtnemer

## **BIJLAGE K: GEGEVENS TEN BEHOEVE VAN OVERNAME PERSONEEL**

**BIJLAGE L: INVULTABELLEN VOOR PERCEEL 1 EN 6**

## Bijlage: L.1 Invultabel reguliere schoonmaak

Let op:

- In deze invultabel geeft Inschrijver de productienorm en uurtarieven per taak in ;
- Het uurtarief is een all-in tarief (echter excl. niet meewerkende objectleiding);
- De productienormen zullen gedurende de hele contractperiode worden gehanteerd, tenzij er een aanpassing is in het werkprogramma;
- Bij de berekening wordt gebruik gemaakt van het blad 'Omreken'. Inschrijver mag dit blad niet wijzigen;
- Alleen de witte vakken invullen. De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd en mag Inschrijver niet wijzigen;

Verklaring kolommen:

- Taak  
*Gehanteerde code voor de categorie of taak*
- Freq  
*Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J) van de categorie/taak.*
- Dagsoort  
*Werkdag of Weekend/feestdag*
- Taaksoort  
*Interieur of Vloer (taak met alleen vloerwerkzaamheden) of Extra (taak diverse extra werkzaamheden)*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Opp of Aantal  
*Totaal schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer.*
- Opp of aantal/dag  
*Gemiddelde schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer per dag. Berekend op basis van het blad 'Omreken' en de kolom 'Opp of aantal'.*
- Productienorm  
*In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m<sup>2</sup> per uur)*
- % Hoogfrequent  
*Geef hier in procenten weer hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft*
- Eenheid  
*Eenheid waarin de productienorm dient te worden weergegeven.*
- Tarief (EURO)  
*Uurtarieven in Euro's*
- Uren/dag  
*Uren per dag automatisch berekend uit de opp/dag en opgegeven productienorm.*
- Prijs/dag  
*Prijs per dag automatisch berekend uit de uren/dag en het opgegeven uurtarief.*
- Uren/jaar  
*Uren per jaar is het aantal uren/dag maal het aantal werkdagen.*
- Prijs/jaar  
*Prijs per jaar is de prijs/dag maal het aantal werkdagen.*

## Bijlage: L.2 Invultabel objecten

Let op:

- Deze tabel wordt gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel regulierwerk (bijlage L.1) zijn weergegeven;
- Indien aanwezig, dan kunt Inschrijver middels een suppletietijd in de kolom 'Uren suppletie/ uitvoering' eventuele extra benodigde tijd per locatie opvoeren.
- De suppletietijd mag worden leeg gelaten, maar indien deze wordt gebruikt dient deze te liggen tussen de 0 en 1.
- Een negatieve suppletie tijd wordt niet toegestaan en zal leiden tot uitsluiting.

Verklaring kolommen:

- Object  
*Gehanteerde code voor locatie.*
- Naam  
*Naam van de locatie welke bij de gehanteerde objectcode hoort.*
- Adres  
*Het adres van de locatie.*
- Plaats  
*De plaats waarin de locatie is.*
- Freq  
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of per jaar (J) van het object.
- Basisuurtarief  
Het uurtarief welke door Inschrijver ingevuld is in bijlage L.1.
- Uren/dag  
*Het gecalculeerde aantal uren per dag op basis van het aantal standaard werkdagen per jaar.*
- Uren/uitvoering  
*Het gemiddeld aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door Inschrijver ingevulde normen (incl. periodiek werk).*
- Uren hoogfrequent/uitvoering  
*Het minimum aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door Inschrijver ingevulde normen en % hoogfrequent werk.*
- Uren hoogfrequent suppletie/uitvoering  
U kunt hier een extra tijd invoeren per uitvoeringsdag. Deze suppletie is met name bedoeld voor kleine locaties. Inschrijver mag maximaal 1 uur suppletie per locatie opvoeren.
- Uren hoogfrequent totaal/uitvoering  
De totaal tijd per uitvoeringsdag is de som van de uren hoogfrequent/uitvoering en de uren hoogfrequent suppletie/uitvoering
- Uren totaal/dag  
*Het gecalculeerde aantal in te zetten uren per dag o.b.v. standaard aantal werkdagen.*
- Prijs/dag  
*De prijs per dag o.b.v. standaard aantal werkdagen.*
- Prijs suppletie/uitvoering  
*De prijs per uitvoeringsdag voor eventuele opgegeven suppleties.*
- Prijs totaal/uitvoering  
*De som van prijs/uitvoering en prijs suppletie/uitvoering.*
- Uren hoogfrequent/jaar  
*Het aantal uren voor hoogfrequent werk per jaar.*
- Uren/jaar  
*Het totaal aantal uren per jaar.*
- Prijs/jaar (euro)  
*Prijs per jaar voor de locatie.*
- Prijs/maand (euro)  
*Prijs per maand voor de locatie.*

## Bijlage: L.3 Invultabel niet-meewerkende objectleiding

Let op:

- In deze invultabel geeft Inschrijver de uren niet-meewerkende leiding, werkzaam op de locatie(s) bij Opdrachtgever;
- Eventuele definities en eisen vindt Inschrijver in de paragraaf 'Leidinggevend' van het programma van eisen;
- Eventuele uren, welke door leiding wordt meegewerkt, dient Inschrijver in het uurtarief voor het reguliere werk op te nemen;
- Alleen de witte vakken invullen. De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd en mag Inschrijver niet wijzigen. Grijs vakken mag Inschrijver niet invullen.

Verklaring structuur tabel:

- Inschrijver kunt per dagsoort en per object inzet van niet-meewerkende leiding opgeven
- Inschrijver kunt kiezen om de inzet afhankelijk te maken van de uren regulier werk: vul dan een percentage in de kolom 'PERC. VAN UREN/ JAAR REGULIER WERK' in. Tijdens de contractperiode zal deze inzet dan evenredig mee wijzigen indien naar aanleiding van mutaties de uren regulier werk wijzigen.
- Inschrijver kunt kiezen om een vaste inzet niet-meewerkende leiding op te geven: vul dan een tijd in uren in de kolom 'VASTE UREN/ KEER (decimaal)'. Tijdens de contractperiode zal deze inzet dan niet wijzigen indien naar aanleiding van mutaties de uren regulier werk wijzigen.

Verklaring kolommen:

- Code en Freq  
Worden niet gebruikt.
- Freq (dagen)  
Het aantal dagen binnen de dagsoort waarin de leiding wordt ingezet.
- Functienaam  
*Geef de naam van de functie, zoals deze in het bedrijf wordt gehanteerd;*
- Loongroep  
Geef de gehanteerde loongroep van de betrokken functie volgens CAO.
- Uurtarief  
Geef het gehanteerde uurtarief. Geef in de Inschrijving ook een opbouw van het gehanteerde uurtarief.
- Perc. van uren/jaar regulier werk (indien niet grijs)  
*Geef een percentage op. Het aantal uren dat zal worden berekend als percentage van het aantal uren regulier werk voor het overeenkomende object en dagsoort.*
- Vaste uren/keer (decimaal) (indien niet grijs)  
*Geef een tijd in uren op dat per keer (voor het opgegeven aantal dagen) zal worden gehanteerd.*
- Uren/jaar  
De uren per jaar welke volgt uit: het opgegeven percentage \* uren regulier werk per jaar of; het opgegeven aantal vaste uren \* het aantal dagen.
- Uren/keer  
Uren/jaar gedeeld door de freq (dagen).
- Prijs/jaar  
*De prijs per jaar welke volgt uit het aantal uren per jaar en het gehanteerde uurtarief.*
- Prijs/maand (indien aanwezig)  
De prijs per jaar gedeeld door 12.

## **Bijlage: L.4 Totaalblad objecten**

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel objecten (bijlage L.2) en Invultabel niet-meewerkende objectleiding (bijlage L.3) zijn weergegeven;
- Dit blad geeft een totaalbedrag per object, waarbij kosten van de eventueel verschillende dagsoorten bij elkaar zijn opgeteld.

## Bijlage: L.5 Invultabel afroep berekend

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- In deze invultabel geeft Inschrijver de beurtprizen per eenheid aan;
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (tijdsnorm in minuten/keer);
- De witte vakken dient Inschrijver in te vullen;
- De grijzen vakken dient Inschrijver niet in te vullen;

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Eenheid  
*Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.*
- Hoeveelheid/keer  
*Geeft aan hoe vaak de beurt per keer uitgevoerd dient te worden.*
- Norm  
*In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld minuten/keer)*
- Prijs/eenheid (euro)  
*Prijs per eenheid.*

## **Bijlage: L.6 Invultabel afroep incidenteel**

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- In deze invultabel geeft Inschrijver de beurtprizen per eenheid aan;
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (stuks, m<sup>2</sup>, m<sup>2</sup>/uur);
- De witte vakken dient Inschrijver in te vullen;
- De grijzen vakken dient Inschrijver niet in te vullen;

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Eenheid  
*Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.*
- Prijs/eenheid (euro)  
*Prijs per eenheid.*

## Bijlage: L.7 Invultabel regiewerk

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- In deze invultabel geeft Inschrijver de beurtprizen per eenheid aan;
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (tijdsnorm in minuten/keer);
- De witte vakken dient Inschrijver in te vullen;
- De grijzen vakken dient Inschrijver niet in te vullen;
- Verdere toelichting op deze beurten staan vermeld in de Aanbestedingsleidraad “(hoofdstuk 5 Programma van eisen”.

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Eenheid  
*Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.*
- Hoeveelheid/keer  
*Geeft aan hoe vaak de beurt per keer uitgevoerd dient te worden.*
- Norm  
*In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld minuten/keer)*
- Prijs/eenheid (euro)  
*Prijs per eenheid.*

## Bijlage: L.8 Invultabel glas

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- De witte vakken dient Inschrijver in te vullen;
- De grijze vakken dient Inschrijver niet in te vullen;
- In de kolom 'Prijs (euro)' dient Inschrijver de glastarieven per m<sup>2</sup> glas te vermelden voor gevelglas binnen, gevelglas buiten en separatieglas;
- In de kolom 'Prijs (euro)' wordt voor de hoogwerker gevraagd om een totale prijs per dag voor het inzetten van een hoogwerker.

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Freq  
*Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J).*
- Freq (dagen)  
*Omgerekende frequentie van uitvoering in dagen per jaar.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Eenheid  
*Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.*
- Hoeveelheid/keer  
*Aantal eenheden die per keer worden uitgevoerd.*
- Loongroep  
*De loongroep welke gehanteerd wordt voor het beschreven werk.*
- Uurtarief  
*In Euro's.*
- Prijs (euro)  
*Prijs per eenheid.*
- Prijs/keer (euro)  
*Prijs per uitvoering. Afhankelijk van de eenheid berekend uit hoeveelheid/keer, uurtarief, norm en/of prijs*
- Prijs/jaar  
*Prijs per jaar voor de beurt.*
- Prijs/maand  
*Prijs per maand voor de beurt.*

## **Bijlage: L.9 Invultabel glas per locatie**

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel glas (bijlage L.8) zijn weergegeven;
- Dit blad geeft een totaalbedrag per locatie weer.

## Bijlage: L.10 Invultabel Leveringen

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- In deze invultabel geeft u de beurtprijzen per eenheid aan;
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (stuks);
- De witte vlakken dient u in te vullen;
- De grijzen vlakken hoeft u niet in te vullen;
- In de kolom 'Eenheid' wordt gevraagd om een totale prijs per stuk. U dient in deze kolom de prijzen voor gebruiksartikelen en verbruiksartikelen in te vullen
- De opgegeven hoeveelheid is op basis van schattingen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Daar waar de aantallen nog niet bekend zijn, wordt de beurtprijs als 1 eenheid meegerekend.
- Verdere toelichting op leveringen staan vermeld in de Aanbestedingsleidraad "hoofdstuk 5 Programma van eisen" sanitaire verbruiksartikelen.

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Freq  
*Frequentie van facturering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J).*
- Freq (dagen)  
*Omgerekende facturering van uitvoering in dagen per jaar.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek*
- Hoeveelheid/keer  
*Aantal totaal eenheden welke per(geschat) maand geleverd dient te worden..*
- Prijs/Eenheid (EURO)  
*Geef de prijs bij huur of aanschaf van het artikel. Voor de artikelen die gehuurd worden gaan we uit van een maandprijs.*

## Bijlage: L.11 Invultabel totaalblad

Let op:

- Deze tabel wordt volledig automatisch ingevuld op basis van de gegevens in de voorgaande tabellen;

Verklaring:

- Soort werk  
*Welk soort werk het betreft*
- Uren per jaar uitvoering  
*Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage objectleiding*
- Uren per jaar leiding  
*Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage objectleiding*
- Euro's excl. BTW  
*Het totaal bedrag exclusief BTW voor het soort werk*
- Euro's incl. BTW  
*Het totaal bedrag inclusief BTW voor het soort werk*

Het percentage objectleiding is het totaal generaal van de uren per jaar leiding gedeeld door het totaal generaal van de uren per jaar uitvoering \* 100%.

Op deze pagina wordt weergegeven: BEGROOT BEDRAG REGULIERE WERKZAAMHEDEN (MOET GELIJK ZIJN AAN BUDGET). Dit bedrag dient na invulling gelijk te zijn aan het vastgestelde budget voor het reguliere werk. Indien dit niet het geval is, dan wordt de offerte ongeldig verklaard.

Op deze pagina wordt weergegeven: VERGELIJKINGSBEDRAG AFROEP/REGIE WERK/SANITAIRE VERBRUIKSARTIKELN VOOR PRIJSCRITERIUM. Dit bedrag wordt gehanteerd als vergelijkingsbedrag voor uw offerte met betrekking tot het criterium prijs.

**BIJLAGE M: INVULTABELLEN VOOR PERCEEL 2 T/M 5 EN 7 T/M 10**

## Bijlage: M.1 Invultabel reguliere schoonmaak

Let op:

- In deze invultabel geeft Inschrijver de productienorm en uurtarieven per taak in ;
- Het uurtarief is een all-in tarief (echter excl. niet meewerkende objectleiding);
- De productienormen zullen gedurende de hele contractperiode worden gehanteerd, tenzij er een aanpassing is in het werkprogramma;
- Bij de berekening wordt gebruik gemaakt van het blad 'Omreken'. Inschrijver mag dit blad niet wijzigen;
- Alleen de witte vakken invullen. De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd en mag Inschrijver niet wijzigen;

Verklaring kolommen:

- Taak  
*Gehanteerde code voor de categorie of taak*
- Freq  
*Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J) van de categorie/taak.*
- Dagsoort  
*Werkdag of Weekend/feestdag*
- Taaksoort  
*Interieur of Vloer (taak met alleen vloerwerkzaamheden) of Extra (taak diverse extra werkzaamheden)*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Opp of Aantal  
*Totaal schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer.*
- Opp of aantal/dag  
*Gemiddelde schoon te maken oppervlakte of aantal stuks/keer per dag. Berekend op basis van het blad 'Omreken' en de kolom 'Opp of aantal'.*
- Productienorm  
*In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld m<sup>2</sup> per uur)*
- % Hoogfrequent  
*Geef hier in procenten weer hoeveel tijd het hoogfrequente werk betreft*
- Eenheid  
*Eenheid waarin de productienorm dient te worden weergegeven.*
- Tarief (EURO)  
*Uurtarieven in Euro's*
- Uren/dag  
*Uren per dag automatisch berekend uit de opp/dag en opgegeven productienorm.*
- Prijs/dag  
*Prijs per dag automatisch berekend uit de uren/dag en het opgegeven uurtarief.*
- Uren/jaar  
*Uren per jaar is het aantal uren/dag maal het aantal werkdagen.*
- Prijs/jaar  
*Prijs per jaar is de prijs/dag maal het aantal werkdagen.*

## Bijlage: M.2 Invultabel objecten

Let op:

- Deze tabel wordt gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel regulierwerk (bijlage M.1) zijn weergegeven;
- Indien aanwezig, dan kunt Inschrijver middels een suppletietijd in de kolom 'Uren suppletie/uitvoering' eventuele extra benodigde tijd per locatie opvoeren.
- De suppletietijd mag worden leeg gelaten, maar indien deze wordt gebruikt dient deze te liggen tussen de 0 en 1.
- Een negatieve suppletie tijd wordt niet toegestaan en zal leiden tot uitsluiting.

Verklaring kolommen:

- Object  
*Gehanteerde code voor locatie.*
- Naam  
*Naam van de locatie welke bij de gehanteerde objectcode hoort.*
- Adres  
*Het adres van de locatie.*
- Plaats  
*De plaats waarin de locatie is.*
- Freq  
Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of per jaar (J) van het object.
- Basisuurtarief  
Het uurtarief welke door Inschrijver ingevuld is in bijlage M.1.
- Uren/dag  
*Het gecalculerde aantal uren per dag op basis van het aantal standaard werkdagen per jaar.*
- Uren/uitvoering  
*Het gemiddeld aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door Inschrijver ingevulde normen (incl. periodiek werk).*
- Uren hoogfrequent/uitvoering  
*Het minimum aantal in te zetten uren per uitvoeringsdag op basis van de topfrequentie van de locatie en de door Inschrijver ingevulde normen en % hoogfrequent werk.*
- Uren hoogfrequent suppletie/uitvoering  
U kunt hier een extra tijd invoeren per uitvoeringsdag. Deze suppletie is met name bedoeld voor kleine locaties. Inschrijver mag maximaal 1 uur suppletie per locatie opvoeren.
- Uren hoogfrequent totaal/uitvoering  
De totaal tijd per uitvoeringsdag is de som van de uren hoogfrequent/uitvoering en de uren hoogfrequent suppletie/uitvoering
- Uren totaal/dag  
*Het gecalculerde aantal in te zetten uren per dag o.b.v. standaard aantal werkdagen.*
- Prijs/dag  
*De prijs per dag o.b.v. standaard aantal werkdagen.*
- Prijs suppletie/uitvoering  
*De prijs per uitvoeringsdag voor eventuele opgegeven suppleties.*
- Prijs totaal/uitvoering  
*De som van prijs/uitvoering en prijs suppletie/uitvoering.*
- Uren hoogfrequent/jaar  
*Het aantal uren voor hoogfrequent werk per jaar.*
- Uren/jaar  
*Het totaal aantal uren per jaar.*
- Prijs/jaar (euro)  
*Prijs per jaar voor de locatie.*
- Prijs/maand (euro)  
*Prijs per maand voor de locatie.*

### **Bijlage: M.3 Totaalblad objecten**

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel objecten (bijlage M.2) en Invultabel niet-meewerkende objectleiding (bijlage M.3) zijn weergegeven;
- Dit blad geeft een totaalbedrag per object, waarbij kosten van de eventueel verschillende dagsoorten bij elkaar zijn opgeteld.

## Bijlage: M.4 Invultabel afroep berekend

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- In deze invultabel geeft Inschrijver de beurtprizen per eenheid aan;
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (tijdsnorm in minuten/keer);
- De witte vakken dient Inschrijver in te vullen;
- De grijzen vakken dient Inschrijver niet in te vullen;

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Eenheid  
*Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.*
- Hoeveelheid/keer  
*Geeft aan hoe vaak de beurt per keer uitgevoerd dient te worden.*
- Norm  
*In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld minuten/keer)*
- Prijs/eenheid (euro)  
*Prijs per eenheid.*

## **Bijlage: M.5 Invultabel afroep incidenteel**

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- In deze invultabel geeft Inschrijver de beurtprizen per eenheid aan;
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (stuks, m<sup>2</sup>, m<sup>2</sup>/uur);
- De witte vakken dient Inschrijver in te vullen;
- De grijzen vakken dient Inschrijver niet in te vullen;

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Eenheid  
*Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.*
- Prijs/eenheid (euro)  
*Prijs per eenheid.*

## Bijlage: M.6 Invultabel regiewerk

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- In deze invultabel geeft Inschrijver de beurt prijzen per eenheid aan;
- Beurt prijs opgeven conform aangegeven eenheid (tijdsnorm in minuten/keer);
- De witte vakken dient Inschrijver in te vullen;
- De grijzen vakken dient Inschrijver niet in te vullen;
- Verdere toelichting op deze beurten staan vermeld in de Aanbestedingsleidraad “(hoofdstuk 5 Programma van eisen”.

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Eenheid  
*Geeft aan hoe de beurt prijs dient te worden opgesteld.*
- Hoeveelheid/keer  
*Geeft aan hoe vaak de beurt per keer uitgevoerd dient te worden.*
- Norm  
*In te vullen norm in de weergegeven eenheid (bijvoorbeeld minuten/keer)*
- Prijs/eenheid (euro)  
*Prijs per eenheid.*

## Bijlage: M.7 Invultabel glas

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- De witte vakken dient Inschrijver in te vullen;
- De grijze vakken dient Inschrijver niet in te vullen;
- In de kolom 'Prijs (euro)' dient Inschrijver de glastarieven per m<sup>2</sup> glas te vermelden voor gevelglas binnen, gevelglas buiten en separatieglas;
- In de kolom 'Prijs (euro)' wordt voor de hoogwerker gevraagd om een totale prijs per dag voor het inzetten van een hoogwerker.

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Freq  
*Frequentie van uitvoering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J).*
- Freq (dagen)  
*Omgerekende frequentie van uitvoering in dagen per jaar.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek.*
- Eenheid  
*Geeft aan hoe de beurtprijs dient te worden opgesteld.*
- Hoeveelheid/keer  
*Aantal eenheden die per keer worden uitgevoerd.*
- Loongroep  
*De loongroep welke gehanteerd wordt voor het beschreven werk.*
- Uurtarief  
*In Euro's.*
- Prijs (euro)  
*Prijs per eenheid.*
- Prijs/keer (euro)  
*Prijs per uitvoering. Afhankelijk van de eenheid berekend uit hoeveelheid/keer, uurtarief, norm en/of prijs*
- Prijs/jaar  
*Prijs per jaar voor de beurt.*
- Prijs/maand  
*Prijs per maand voor de beurt.*

## **Bijlage: M.8 Invultabel glas per locatie**

Let op:

- Deze tabel wordt volledig gegenereerd op basis van de gegevens welke in de invultabel glas (bijlage M.7) zijn weergegeven;
- Dit blad geeft een totaalbedrag per locatie weer.

## Bijlage: M.9 Invultabel Leveringen

Let op:

- De groene vakken zijn/worden automatisch gegenereerd;
- In deze invultabel geeft u de beurtprijzen per eenheid aan;
- Beurtprijs opgeven conform aangegeven eenheid (stuks);
- De witte vlakken dient u in te vullen;
- De grijzen vlakken hoeft u niet in te vullen;
- In de kolom 'Eenheid' wordt gevraagd om een totale prijs per stuk. U dient in deze kolom de prijzen voor gebruiksartikelen en verbruiksartikelen in te vullen
- De opgegeven hoeveelheid is op basis van schattingen. Hieraan kunnen geen rechten worden ontleend. Daar waar de aantallen nog niet bekend zijn, wordt de beurtprijs als 1 eenheid meegerekend.
- Verdere toelichting op leveringen staan vermeld in de Aanbestedingsleidraad "hoofdstuk 5 Programma van eisen" sanitaire verbruiksartikelen.

Verklaring:

- Beurt  
*Gehanteerde code voor de beurt.*
- Freq  
*Frequentie van facturering in dagen per week (W) of dagen per jaar (J).*
- Freq (dagen)  
*Omgerekende facturering van uitvoering in dagen per jaar.*
- Omschrijving  
*Korte omschrijving beurt. Zie voor volledige werkprogramma het schoonmaakbestek*
- Hoeveelheid/keer  
*Aantal totaal eenheden welke per(geschat) maand geleverd dient te worden..*
- Prijs/Eenheid (EURO)  
*Geef de prijs bij huur of aanschaf van het artikel. Voor de artikelen die gehuurd worden gaan we uit van een maandprijs.*

## Bijlage: M.10 Invultabel totaalblad

Let op:

- Deze tabel wordt volledig automatisch ingevuld op basis van de gegevens in de voorgaande tabellen;

Verklaring:

- Soort werk  
*Welk soort werk het betreft*
- Uren per jaar uitvoering  
*Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage objectleiding*
- Uren per jaar leiding  
*Uren per jaar die per onderdeel worden berekend en meewegen in de totaalsom voor het bepalen van het percentage objectleiding*
- Euro's excl. BTW  
*Het totaal bedrag exclusief BTW voor het soort werk*
- Euro's incl. BTW  
*Het totaal bedrag inclusief BTW voor het soort werk*

Het percentage objectleiding is het totaal generaal van de uren per jaar leiding gedeeld door het totaal generaal van de uren per jaar uitvoering \* 100%.

Op deze pagina wordt weergegeven: BEGROOT BEDRAG REGULIERE WERKZAAMHEDEN (MOET GELIJK ZIJN AAN BUDGET). Dit bedrag dient na invulling gelijk te zijn aan het vastgestelde budget voor het reguliere werk. Indien dit niet het geval is, dan wordt de offerte ongeldig verklaard.

Op deze pagina wordt weergegeven: VERGELIJKINGSBEDRAG AFROEP/REGIE WERK/SANITAIRE VERBRUIKSARTIKELEN VOOR PRIJSCRITERIUM. Dit bedrag wordt gehanteerd als vergelijkingsbedrag voor uw offerte met betrekking tot het criterium prijs.

## BIJLAGE N: KWALITEITSGARANTIE EN KWALITEITSSTABILITEIT

Ten behoeve van perceel .....\*)

### ***Kwaliteitsgarantie***

Door de Inschrijver wordt het volgende percentage aangeboden ten aanzien van de kwaliteitsgarantie

..... % <sup>*)</sup>
-----------------------

### ***Kwaliteitsstabiliteit***

Door de Inschrijver wordt het volgende percentage aangeboden ten aanzien van de kwaliteitsstabiliteit

..... % <sup>*)</sup>
-----------------------

\*) Inschrijver dient aan te geven op welk perceel deze kwaliteitsgarantie en kwaliteitsstabiliteit van toepassing is

\*\*\*) Inschrijver dient hier een percentage in te vullen

## **BIJLAGE O: FORMAT VOOR STELLEN VAN VRAGEN**