

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing
ROC Horizon College en Regio College**

Programma van Eisen



Regio College



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:
Referentienummer:
Datum

Programma van Eisen
HC-EA-NvB-2020
augustus 2020

INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Doel van de aanbesteding	5
1.3	Schoonmaaksituatie	6
1.4	Extra activiteiten	6
1.5	Situatie Covid-19	6
1.6	Verwachting van de dienstverlener	6
1.7	Social Return on Investment	7
1.8	Code verantwoordelijk marktgedrag	7
1.9	Vloeronderhoud	7
1.10	Gebouwbijzonderheden	7
1.11	Stageplaatsen	8
1.12	Omvang van de opdracht	8
2	Schoonmaakcalculatiemodel uitgangspunten	8
2.1	Werkbare dagen	8
2.2	Werktijden	9
2.3	Opleverstaten	9
2.4	Ruimtestaat	9
2.5	Contractjaarprijs	10
2.6	Uurtarieven	10
2.7	Machinekosten	10
2.8	Inzet dagkracht	10
2.9	Graffiti verwijdering	11
2.10	Afvaltransport	11
2.11	Contractmutaties	11
2.12	Nulmeting	12
3	Regiewerkzaamheden	13
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	13
3.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	13
4	Glasbewassing en gevelonderhoud	14
4.1	Prijzen	14
4.2	Inventarisatie glas en gevelonderhoud	14
4.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	14
4.4	Planning glasbewassing en gevelonderhoud	14
4.5	Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud	15
4.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	15
4.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	15
5	Sanitaire benodigdheden	16
5.1	Aftekenlijsten	16
5.2	Signalerende functie	16
5.3	Voorraadbeheer	16
6	Materialen, middelen, machines en milieu	17
6.1	Materialen, middelen en machines	17
6.2	Machines en elektrische veiligheid	17
6.3	Milieu	17
7	Personeel en Organisatie	19
7.1	Personeel	19
7.2	Onderaanneming	19
7.3	Gedetacheerde medewerkers	19
7.4	Overname personeel huidige dienstverlener	20
7.5	Tijdregistratie	20
7.6	Verklaring omtrent gedrag	20
7.7	Inzet studenten	20

7.8	Sleutelprocedure en alarm activeren	20
7.9	Leiding	21
7.10	Legitimatie	21
7.11	Bedrijfskleding	21
7.12	Veiligheid	21
7.13	Schade	22
8	Communicatie	23
8.1	Nederlandse taal.....	23
8.2	Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener.....	23
8.3	Managementinformatie	23
8.4	Huisregels en integriteitscode	23
8.5	Bereikbaarheid bij calamiteiten	23
8.6	Gebouwinformatieboek	23
8.7	Klachtenregistratie.....	24
9	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	25
9.1	Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS	25
9.1.1	Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring	25
9.1.2	Vervolg stappen bij afkeur.....	26
9.2	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen	26
9.3	Offerte dienstverlener	27
9.4	Creditering contractwaarde	28

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Opleverstaat en werkprogramma schoonmaakonderhoud
- P3. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud resultaatgericht schoonmaken
- P4. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud inspanningsgericht schoonmaken
- P5. Aanwijzingen glasbewassing
- P6. Toelichting ER-KMS methodiek
- P7. Sleutelprocedure ROC Horizon College
- P8. Huisregels ROC Horizon College
- P9. Huishoudelijk reglement Regio College
- P10. Onderhoudsvoorschriften diverse vloeren Regio College
- P11. Integriteitscode Regio College

1 Algemeen

ROC Horizon College en Regio College hebben in samenwerking met Atir Schoonmaakstrategen uit Almere de inhoudelijke projectomschrijving voor het schoonmaakonderhoud van haar locaties opgesteld, die in dit programma van eisen is weergegeven.

1.1 Inleiding

ROC Horizon College

ROC Horizon College is een regionaal opleidingscentrum. Het college bestaat sinds 1998 en is met ruim 13.000 studenten, zowel jongeren als volwassenen, en ruim 1.300 medewerkers de grootste onderwijsinstelling boven het Noordzeekanaal, met vestigingen in Alkmaar, Heerhugowaard, Hoorn en Purmerend.

Het ROC Horizon College biedt een breed pakket aan scholing en educatie aan. Jongeren en volwassenen kunnen bij ons terecht voor:

- middelbaar beroepsonderwijs (mbo, ca. 120 opleidingen);
- beroepsgerichte cursussen & trainingen (contractonderwijs, ruim 100 cursussen);
- vmbo, havo en vwo voor volwassenen (vavo).

De opleidingen worden verzorgd door de onderwijssectoren Economie & Vavo, Gezondheidszorg, Handel & Dienstverlening, Techniek en Welzijn & Sport. Algemene, ondersteunende taken worden verricht door de sector Bedrijfsvoering. Samen met de sectordirecteuren vormt het College van Bestuur de dagelijkse leiding van het college. Verantwoording wordt afgelegd aan de Raad van Toezicht.

Contact met onze omgeving vinden wij belangrijk en is ook verankerd in onze visie. Contact niet alleen om mensen te informeren, maar zeker ook om informatie binnen te halen, uit te wisselen en te overleggen. Zowel binnen als buiten onze school. De verbinding zoeken met de binnen- en buitenwereld.

In de strategische visie staat onder andere:

"Bij het Horizon College maken we onze naam waar: we geven middelbaar beroepsonderwijs dat bij jou past en jouw horizon breder maakt. We leren je niet alleen een vak met toekomst, we leren je ook te groeien tot wie je bent. Kies je voor het Horizon College, dan kies je voor een stap in de grotere wereld. Jouw grotere wereld. Je wordt gezien en uitgedaagd je talenten te ontwikkelen."

Bij deze visie horen de volgende vier waarden:

- Wij zijn een organisatie met een hart
- Wij nodigen je uit om te groeien tot wie je bent
- Wij maken eigenzinnig onderwijs
- Wij vormen een samenleving die deel is van de wereld

Onze schoolgebouwen in Alkmaar, Heerhugowaard, Hoorn en Purmerend zijn ontworpen en ingericht op grond van een specifieke visie op eigentijds onderwijs: een afgewogen combinatie van klassieke en eigentijdse leermethoden. De inrichting is open, flexibel en up-to-date en biedt de student alle faciliteiten waar modern beroepsonderwijs om vraagt en waar de student op rekent. Ze liggen allen op loopafstand van station en bushalte en zijn dus voor personeel en studenten goed bereikbaar.

Voor overige informatie verwijzen wij u naar de website van ons college:

www.horizoncollege.nl

Regio College

Het Regio College is een kleinschalig regionaal opleidingscentrum (ROC) met als primair werk- en wervingsgebied de regio Zaanstreek-Waterland. Bij het Regio College volgen rond de 5.500 studenten onderwijs, er zijn ongeveer 450 medewerkers werkzaam. De hoofdvestiging van het Regio College is in Zaandam. De verdeling is per heden onderverdeeld in 3 scholen te weten Techniek & ICT; Economie & Toerisme; Zorg, Welzijn & Sport en de diensten onderwijsondersteuning en bedrijfsvoering. Hier wordt een breed pakket MBO-opleidingen aangeboden. Regio College biedt daarnaast ook Vavo en Educatie onderwijs aan.

Er is recent een nieuwbouwlocatie gerealiseerd in Purmerend alwaar Regio College met Horizon College sinds september 2019 gezamenlijk onderwijs aanbieden o.a. opleidingen op het gebied van zorg en welzijn. Op diverse locaties in Noord-Holland worden techniekopleidingen aangeboden en uitgevoerd in nauwe samenwerking met de betreffende branches. Het Regio College leidt jongeren en volwassenen op om een beroep uit te oefenen dat past bij hun capaciteiten en ambities. Met hun diploma gaan ze direct de arbeidsmarkt op of ze vervolgen hun opleiding in het hoger beroepsonderwijs. We helpen hen ook zich persoonlijk te ontwikkelen en hun plek te vinden in de maatschappij.

Onze opdracht is: goed beroepsonderwijs bieden aan jongeren en volwassenen en hen helpen om zich persoonlijk te ontwikkelen. Daar hebben we een sterk Regio College voor nodig en daarom vernieuwen wij. Waar we voor staan en waar iedereen ons op mag aanspreken, zijn onze vijf beloftes. Die vormen samen met de speerpunten, datgene waar we de komende jaren aan werken, de weg die we als Regio College inslaan. Het hele verhaal is terug te lezen in de strategienota 'verNIEUWen en verSTERKen'.

Zie voor meer informatie onze website www.regiocollege.nl

1.2 Doel van de aanbesteding

Om haar dienstverlening verder te professionaliseren hebben ROC Horizon College en Regio College de volgende doelstellingen geformuleerd:

Klantbeleving

De focus voor het toekomstige contract ligt op het continueren en verhogen van de belevingskwaliteit. De geurbeleving kan op een hoger niveau gebracht worden bij ROC Horizon College en Regio College. De kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van schoonmaakonderhoud, zoals deze door de studenten, medewerkers, bezoekers, en overige belanghebbenden van ROC Horizon College en Regio College wordt ervaren is van essentieel belang. Op bijna alle locaties van ROC Horizon College en Regio College is sprake van gedeeltelijke dag schoonmaak. Bij het Regio College in Zaandam wordt voor de (gedeeltelijke) dagschoonmaak gebruik gemaakt van twee dagkrachten, waarvan één gedetacheerde medewerker. De dagkrachten zijn professioneel en worden ingezet zodat de schoonmaakdienstverlening meer een gezicht krijgt. Van de dienstverlener wordt een grote bijdrage verwacht aan het creëren van een optimale klanttevredenheid bij alle belanghebbenden.

Ondernemerszin

Dit betekent dat de dienstverlener alle schoonmaak gerelateerde activiteiten managet en het voortouw neemt in verbetervoorstellen die met ROC Horizon College en Regio College worden afgestemd. Onder meer door relevante managementinformatie en advies met betrekking tot het schoonmaakonderhoud dient dit doel bereikt te worden.

Creëren van bewustwording

Dit vraagt iets van dienstverlener, van de locaties en alle gebouwgebruikers. Binnen de locaties een belangrijk aandachtspunt met name in lesruimten, sanitaire ruimten en kantines is het achterlaten van afval een zorg. Het op een positieve manier aanspreken op gedrag van de studenten, goed gedrag belonen (bv voucher cateraar) zichtbare (grotere)

(gescheiden) afvalbakken, betrekken studentenraad en directie, aandacht in de lessen voor schoonmaak en nieuwe huisregels zijn momenteel al ingezet om dit te verbeteren. Elke gebouwgebruiker moet zich bewust worden van het feit dat schoonmakers aanwezig zijn om schoon te maken en niet om eerst afval van een ander op te ruimen om dan pas te kunnen schoonmaken.

1.3 Schoonmaaksituatie

ROC Horizon College

Schoonmaakonderhoud valt onder de verantwoordelijkheid van de in 2020 nieuwgevormde sector Bedrijfsvoering. De sector Bedrijfsvoering bestaat uit ongeveer 430 medewerkers. Het beheer voor het schoonmaakonderhoud ligt bij de afdeling Huisvesting & Facilites.

Binnen de sector Bedrijfsvoering wordt nog gekeken hoe de aansturing er voor het nieuwe contract per 1 april 2021 uit gaat zien. Er zal een gezonde samenwerking zijn tussen de locaties en de afdeling Huisvesting & Facilites om de uitvoering van het contract en de dagelijkse gang van zaken goed te laten verlopen.

Regio College

Schoonmaakonderhoud valt binnen Regio College onder de verantwoordelijkheid van Dienst Bedrijfsvoering en bestaat totaal uit ongeveer 60 fte. Het contractmanagement is belegd bij het team Bedrijfsbureau als één van de onderdelen van de Dienst bedrijfsvoering. Verantwoordelijk voor schoonmaakonderhoud is de teammanager Bedrijfsbureau en de eindverantwoording ligt bij de directeur Bedrijfsvoering. De operationele en tactische uitvoeringszaken zijn belegd bij de senior facilitair medewerker en op strategisch niveau opereren de teammanager Bedrijfsbureau en Adviseur inkoop. Beiden leggen waar nodig verantwoording af aan de directeur Dienst Bedrijfsvoering

Het bedrijfsbureau, is gevestigd op de hoofdvestiging te Zaandam voor alle locaties. Binnen de dienst bedrijfsvoering vallen o.a. ook teams ICA, Huisvesting, Inkoop, veiligheid, receptie, conciërges.

1.4 Extra activiteiten

Op alle locaties van ROC Horizon College en Regio College vinden jaarlijkse evenementen plaats zoals open dagen en informatieavonden. Hiervoor kunnen door ROC Horizon College en Regio College extra werkzaamheden worden aangevraagd die uitgevoerd dienen te worden tijdens, voor en/of direct na de activiteit of de volgende dag. Dienstverlener ontvangt voor elk schooljaar de activiteitenkalender, zodat hier rekening mee gehouden kan worden. Extra ureninzet wordt verrekend conform de in het calculatiemodel opgegeven regietarieven. Daarnaast kunnen er gedurende de gehele contractperiode interne verhuizingen en verbouwingen plaatsvinden. Dienstverlener gaat hier flexibel mee om.

1.5 Situatie Covid-19

In de aanbestedingsdocumenten is uitgegaan van de reguliere schoonmaaksituatie op basis van de uitgangspunten zoals de gebouwen deze kennen voorafgaand aan de Covid-19 situatie (bezetting, frequenties, tijdstippen etc.). Mede op basis van de maatregelen vanuit de overheid, is het mogelijk dat deze uitgangspunten wijzigen.

Indien de maatregelen wegens Covid-19 verlengd worden, treden ROC Horizon College en Regio College met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden om te kijken waar aanpassingen mogelijk zijn. ROC Horizon College en Regio College verwachten hierin een flexibele instelling van de dienstverlener.

1.6 Verwachting van de dienstverlener

ROC Horizon College en Regio College verwachten een professionele schoonmaakpartner die flexibel is en die aansluitend aan het primaire proces van ROC Horizon College en Regio

College een passende dienstverlening kan bieden. Dit betekent concreet:

- Een flexibele en meedenkende houding van het personeel.
- Een goede communicatie met korte lijnen.
- Voldoende Nederlandssprekende medewerkers om de taak uit te kunnen voeren.
- Vakkundig en opgeleid personeel.
- Het hebben van een signalerende functie vanuit een facilitaire blik maar ook met betrekking tot het gedrag van gebouwgebruikers.

1.7 Social Return on Investment

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt Social Return onderdeel uit van deze overeenkomst. Dit houdt onder meer in het bevorderen van inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

1.8 Code verantwoordelijk marktgedrag

ROC Horizon College en Regio College onderschrijven de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwachten van de dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. ROC Horizon College en Regio College willen via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

1.9 Vloeronderhoud

In de gebouwen van ROC Horizon College en Regio College zijn diverse vloerafwerkingen aanwezig zoals:

- Bolonvloeren
- Sportvloeren
- PVC
- Naaldvilt
- Rubber
- Linoleum
- Tegels
- Beton

Dienstverlener is in staat de diverse vloerafwerkingen te onderhouden zodanig dat voldaan wordt aan het afgesproken kwaliteitsniveau en zonder beschadiging van de vloer.

Voor de Bolonvloeren van Het Regio College neemt de dienstverlener bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden het onderhoudsvoorschrift in acht.

Voor de sporthal van het Regio College is dienstverlener verplicht voor het reinigen van deze vloer gebruik te maken van Pulastic Eco Clean.

Dienstverlener houdt hier rekening mee in de prijsstelling.

1.10 Gebouwbijzonderheden

In alle locaties van het Regio College wordt een wisselend percentage van de leslokalen gebruikt voor avondlessen. De dienstverlener ontvangt wekelijks een overzicht van het Regio College met vermelding van de betreffende lokalen, zodat hier rekening mee gehouden kan worden in de operationele uitvoering van het schoonmaakonderhoud.

Ook moeten bepaalde praktijkruimtes van het Regio College in overleg met het onderwijs schoongemaakt worden, bijvoorbeeld in verband met het leeghalen van die betreffende ruimtes zoals de opslagruimte van de sporthal. Ook periodieke werkzaamheden tijdens de vakantieperioden wordt met het onderwijs afgestemd.

Voor de dagschoonmaak is er geen parkeergelegenheid bij Regio College. Regio College is

goed bereikbaar met OV.

1.11 Stageplaatsen

De dienstverlener stelt stageplaatsen op verschillende niveaus beschikbaar aan studenten van ROC Horizon College en Regio College. De dienstverlener is hiervoor geregistreerd als erkend leerbedrijf. De stageplaats wordt niet op een locatie van ROC Horizon College en Regio College beschikbaar gesteld maar op een andere locatie binnen een straal van 20 km van de locatie waar de student zijn of haar opleiding volgt c.q. woont.

1.12 Omvang van de opdracht

De aanbesteding betreft het dagelijks- en periodiek en additioneel schoonmaakonderhoud van de locaties van ROC Horizon College en Regio College inclusief glasbewassing van het gevel- en separatieglas en gevelbeplating zoals aangegeven in bijlage P1, calculatiemodel.

Schoollocatie	m2 vloeroppervlak	Aantal studenten	Aantal medewerkers	M2 glas
Alkmaar	27.286	5.000	600	16.253
Heerhugowaard	17.079	3.700	330	10.301
Hoorn	18.948	3.700	350	12.129
Purmerend	7.256	1.500	150	4.333
Zaandam C95	4.143	1.000	125	2.640
Zaandam C97	7.975	1.000	75	6.908
Zaandam C99 + sporthal	13.587	2.000	200	10.022

2 Schoonmaakcalculatiemodel uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

Bij ROC Horizon College en Regio College wordt gedurende vijf dagen per week schoongemaakt. De locaties van ROC Horizon College zijn merendeels 11 weken per jaar gesloten voor studenten wegens vakantie en daarnaast ongeveer 1,5 week collectieve sluiting. De locaties van Regio College 12 weken per jaar. De data zullen per jaar verschillen en zullen tijdig aan de dienstverlener worden doorgegeven.

Dienstverlener moet er rekening mee houden dat tijdens de sluitingsweken een aantal ruimten zoals bijvoorbeeld administratieve- en sanitaire ruimten wel in gebruik zullen zijn voor medewerkers ondersteunende diensten. Deze ruimten zijn niet per jaar vast te stellen maar zullen voorafgaand aan een sluitingsperiode op aangeven van het ROC Horizon College en Regio College worden vastgesteld.

In het calculatiemodelmodel is tabblad 12-stelpost werkzaamheden vakanties geeft dienstverlener een tarief op voor deze extra werkzaamheden.

In 2019 zijn de volgende uren extra ingezet tijdens de vakantieperiodes:

Locatie	Extra ingezette uren
Alkmaar	150
Heerhugowaard	60
Hoorn	70
Purmerend	10
Zaandam	144

Dienstverlener kan hier geen rechten aan ontleen.

2.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud van zijn op dit moment als volgt:

Locaties Horizon College:

Alkmaar: ma., di. en do. tussen 06.00 uur en 19.30 uur. Woensdag tussen 06.00 uur en 19.30 uur en vrijdag tussen 06.00 uur en 17.30 uur.
Heerhugowaard: ma. t/m do. Van 06.00 uur tot 19.00 uur en vrijdag van 06.00 uur tot 17.30 uur. Ochtend is reguliere schoonmaak. Gedurende de dag tot eindtijd door de dagkrachten.
Hoorn: tussen 07.00 uur en 18.45 uur.
Purmerend: tussen 10.30 uur en 19.00 uur

Voor de locatie Alkmaar en Heerhugowaard geldt dat de schoonmaak grotendeels voor aanvang van de lesuren uitgevoerd wordt.

Locaties Regio College:

Locatie	Tijden schoonmaak	Openingstijden locatie
C95	Ma t/m do 16:00-19:30 uur Vrij 15:00-18:30 uur	Ma t/m do 7:30-22:00 uur Vrij 7:30-18:00 uur
C97	Ma t/m do 16:00-19:30 uur Vrij 15:00-18:30 uur	Ma t/m do 7:30-22:00 uur Vrij 7:30-18:00 uur
C99	Ma t/m do 16:00-19:30 uur Vrij 15:00-18:30 uur	Ma t/m do 7:30-22:00 uur Vrij 7:30-18:00 uur

Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld. De bovengenoemde tijden zijn berust op een normale situatie. De dienstverlener gaat flexibel om met de tijdsindeling mocht dit nodig zijn in verband met Covid-19 of andere redenen zoals bijvoorbeeld een uitgelopen overleg of evenement.

2.3 Opleverstaten

Ook in de nieuwe schoonmaak overeenkomst verkiezen ROC Horizon College en Regio College het om deels geen schoonmaakprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodelmodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

Voor de schoonmaakwerkzaamheden in de praktijklokalen van ROC Horizon College (o.a. kapsalon, leskeukens en bakkerij) is hiervoor een uitzondering gemaakt. Hiervoor zijn inspanningsgerichte werkprogramma's opgesteld.

Voor de overige praktijkruimtes geldt dat het lesmateriaal, denk aan bijvoorbeeld autobruggen en kookapparatuur, door de studenten en docenten zelf wordt gereinigd. Al het overige inventaris en de vloeren vallen onder de reguliere werkzaamheden en bijbehorende opleverstaat.

2.4 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door verbouwingen en verhuizingen in de locaties. Wijzigingen worden 2x per jaar aangeleverd en bij grote verbouwingen.

2.5 Contractjaarprijs

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten.

Bij vaststelling van de contractjaarprijs wordt rekening gehouden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage, overzicht overname personeel. Na gunning van de opdracht wordt op basis van de daadwerkelijke overnamekosten de definitieve contractjaarprijs vastgesteld.

2.6 Uurtarieven

De dienstverlener geeft op basis van het calculatiemodelmodel een uurtariefopbouw op van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen (inclusief de levering van afvalzakken), parkeerkosten, aanvraag VOG, alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

2.7 Machinekosten

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 500,- per machine (netto aanschafprijs, excl. BTW) worden deze machines niet verdisconteerd in het uurtarief maar als separaat investeringsvoorstel ingediend conform het calculatiemodelmodel. Hieronder vallen onder meer veegmachines en schrob-/zuigautomaten.

Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn, maakt de dienstverlener dit kenbaar in haar inschrijving en draagt zij op eigen kosten zorg voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.

Gezien de hoogte van de investeringen in combinatie met de technische en economische levensduur van machines geldt een gemiddelde afschrijvingstermijn 8 jaar.

2.8 Inzet dagkracht

ROC Horizon College en Regio College hechten veel waarde aan een positieve beleving van zijn stakeholders met betrekking tot het schoonmaakonderhoud. Het zichtbaar maken van het schoonmaakonderhoud speelt hierin een belangrijke rol. Om die reden zet de dienstverlener op de locaties van ROC Horizon College en Regio College een dagkracht in voor het uitvoeren van diverse schoonmaak gerelateerde werkzaamheden inclusief incidentele glasbewassing tot 2.5 meter.

De dagkrachten zijn de gehele dag aanwezig voor een combinatie van bestekwerkzaamheden en aanvullende servicewerkzaamheden. Dit wordt op maat per locatie bekeken. Na gunning van de opdracht wordt de taakindeling van de dagkracht door de dienstverlener nader vastgesteld.

ROC Horizon College en Regio College hechten veel waarde aan een professionele dienstverlening aan haar interne klanten. Om die reden voldoen de dagkrachten minimaal aan de volgende verwachtingen:

- Voldoende beheersing van de Nederlandse taal;
- Voldoende sociale en communicatieve vaardigheden;
- Klantvriendelijke, gastvrije instelling;
- Proactief en dienstverlenend;
- Anticipeert snel en adequaat op aanvullende verzoeken, klachten en ad-hoc situaties;
- Heeft een signalerende functie die verder gaat dan alleen het schoonmaakonderhoud.

Voor de aanvullende servicewerkzaamheden, onder aansturing en verantwoordelijkheid van ROC Horizon College en Regio College, is de dagkracht afhankelijk van de grootte van de locatie per dag een X aantal uur beschikbaar. De dienstverlener geeft in tabblad 8-

Additionele werkzaamheden van het calculatiemodelmodel de kosten weer voor een dagkracht voor de verschillende locaties.

2.9 Graffiti verwijdering

Indien in de locaties van ROC Horizon College en Regio College graffiti verontreiniging wordt aangetroffen, verwijderd de dienstverlener deze binnen 24 uur.

Onder graffiti worden verstaan alle vormen van opschriften en tekeningen op muren en meubilair, aangebracht zonder toestemming van ROC Horizon College en Regio College. Onder graffiti wordt eveneens verstaan; stickers, affiches etc. Het verwijderen van graffiti is van toepassing op alle elementen vermeld in de opleverstaat en werkprogramma die betrekking hebben op een binnenruimte.

De dienstverlener verwijderd alle vormen van graffiti die te verwijderen zijn met behulp van reguliere schoonmaakmethodieken en –middelen kosteloos.

Voor het verwijderen van soorten graffiti waarbij specialistische reinigingsmiddelen en –materialen ingezet moeten worden geeft de dienstverlener in tabblad 9-Afroep prijs in het calculatiemodelmodel een uurtarief op voor deze werkzaamheden.

2.10 Afvaltransport

Horizon College:

Overeenkomstig het werkprogramma en de opleverstaat wordt restafval ingezameld. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponneerd in de speciaal hiervoor bestemde perscontainers. Dit betekent ook dat de perscontainers bediend wordt door medewerkers van de dienstverlener om het afval weg te persen.

Het papierafval wordt door de conciërges ingezameld en afgevoerd en valt dus niet onder verantwoording van de dienstverlener.

Regio College:

Overeenkomstig het werkprogramma en de opleverstaat wordt restafval ingezameld. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponneerd in de speciaal hiervoor bestemde rolcontainers. De centrale papiercontainers inclusief afgesloten papiercontainers t.b.v. vertrouwelijke informatie (privacywet) worden wekelijks door conciërges ingezameld en afgevoerd en vallen dus niet onder verantwoording van de dienstverlener.

2.11 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt de opdrachtgever dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normeringen en tarieven. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor opdrachtgever en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

2.12 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de opdrachtgever en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met de opdrachtgever en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

Bij aanvang van het contract werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

3 Regiewerkzaamheden

3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de opdrachtgever, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord ondertekent de dienstverlener een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon.

4 Glasbewassing en gevelonderhoud

4.1 Prijzen

De prijzen voor glasbewassing en gevelonderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodelmodel.

Het separatieglass is dubbelzijdig gemeten. Voor het calculatiemodel wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodelmodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

Op de locatie Alkmaar van ROC Horizon College is voor een deel sprake van glasgevelbeplating aan de buitenzijde van de gevel.

4.2 Inventarisatie glas en gevelonderhoud

Voor het calculatiemodel is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum juli 2020. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door de opdrachtgever verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in het calculatiemodel worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

4.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd. Indien aan een RI&E kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

4.4 Planning glasbewassing en gevelonderhoud

Planning

- In de eerste maand van elk schooljaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de opdrachtgever over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de opdrachtgever schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van de opdrachtgever.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan de

opdrachtgever. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van de opdrachtgever kan worden afgeweken van de planning.

4.5 Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud

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

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van gebouwdelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan de opdrachtgever en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Algemene aanwijzingen glasbewassing.

4.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud

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

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan opdrachtgever voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

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

4.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud

De dienstverlener levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke werkdag op aan de opdrachtgever. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en de opdrachtgever. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbon getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de opdrachtgever de werkbon van zijn naam en handtekening.

5 Sanitaire benodigdheden

De sanitaire benodigdheden worden door ROC Horizon College en Regio College ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden wordt overeenkomstig de werkprogramma's en de opleverstaat door de dienstverlener uitgevoerd.

5.1 Aftekenlijsten

In alle sanitaire ruimten waar nalooproutes plaatsvinden, hangt de dienstverlener, in overleg met ROC Horizon College en Regio College, een aftekenlijst op. Na uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden wordt vermeld wie de werkzaamheden heeft uitgevoerd en het tijdstip en de datum van uitvoering.

5.2 Signalerende functie

Van de dienstverlener wordt een signalerende functie verwacht. Indien sanitaire voorzieningen niet juist functioneren en/of er sprake is van andere technische onvolkomenheden zoals bijvoorbeeld defecte verlichting, wordt dit per omgaande met ROC Horizon College en Regio College gecommuniceerd.

5.3 Voorraadbeheer

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van de sanitaire benodigdheden. Dit betekent dat de dienstverlener de sanitaire benodigdheden tijdig bij de daarvoor verantwoordelijke medewerker van ROC Horizon College en Regio College besteld.

6 Materialen, middelen, machines en milieu

6.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van de opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het gebouwinformatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de opdrachtgever.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. De opdrachtgever stelt opslagruimte gratis ter beschikking.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

6.2 Machines en elektrische veiligheid

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.3 Milieu

De opdrachtgever hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en -hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt de opdrachtgever de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt

met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.

- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

7 Personeel en Organisatie

7.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de opdrachtgever bekend.

Indien de opdrachtgever zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

7.2 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de opdrachtgever. Indien de dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de dienstverlener optreden als contractpartij en is de dienstverlener hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De dienstverlener vrijwaart de opdrachtgever steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

7.3 Gedetacheerde medewerkers

Op de locatie Zaandam van het Regio College is voor twee medewerkers van het Regio College een detacheringsovereenkomst van toepassing. Dit betekent dat de gedetacheerde medewerkers onder contract blijven staan van het Regio College. De aansturing van deze medewerkers en het toezicht op de uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden vallen onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener.

De medewerkers werken van maandag tot en met vrijdag gedurende de dag en in de avond.

De vakantie van beide medewerkers loopt gelijk aan de vakanties in het onderwijs. De gedetacheerde medewerkers werken volgens het jaartaakrooster van het Regio College gebaseerd op onderstaande uren per jaar:

- 1 medewerker 1.659 uur
- 1 medewerker 283 uur

Na gunning dient de dienstverlener op basis van 1.942 uur per jaar in bijlage P1 calculatiemodel aan te geven welke ruimten door de gedetacheerde medewerkers worden onderhouden. Hiervoor dienen de Kolommen K en L in het tabblad "basis ruimtestaat" van bijlage P1 calculatiemodel Regio College te worden ingevuld. Na goedkeuring van het Regio College zullen deze werkzaamheden definitief worden doorgevoerd in het calculatiemodel en worden opgenomen in de detacheringsovereenkomst. De dienstverlener zal zorgdragen voor een detacheringsovereenkomst.

Tevens dient de dienstverlener bij verzuim voor vervanging van deze medewerkers te zorgen.

7.4 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in Tendershed worden aangevraagd.

De definitieve suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de dienstverlener daadwerkelijk overgenomen medewerkers. De maximaal te verwachten suppletiekosten worden wel berekend door de dienstverlener en opgenomen in het calculatiemodel. ROC Horizon College en Regio College betaalt alleen het eventuele verschil in suppletiekosten tussen bruto uurloon inclusief eventuele toeslagen van de betreffende medewerker en het uurloon van de schaal waarin deze medewerker valt, conform CAO Schoonmaak en Glazenwassersbedrijf. Deze kosten maken onderdeel uit van de te beoordelen offertesom.

Deze suppletiekosten worden één keer per jaar verrekend. De kosten worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden, neemt de dienstverlener een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie. De dienstverlener draagt er zorg voor dat het betreffende overzicht voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locaties van ROC Horizon College en Regio College vervalt het recht op suppletiekosten voor de desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker vindt de verrekening op dag niveau plaats.

7.5 Tijdregistratie

In de locaties van ROC Horizon College en Regio College is tijdregistratie van toepassing. Alle medewerkers van de dienstverlener krijgen een gepersonaliseerde toegangspas van ROC Horizon College en Regio College uitgereikt.

7.6 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de opdrachtgever, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Dienstverlener is verplicht deze verklaring vóór aanvang van de werkzaamheden aan te leveren bij ROC Horizon College en Regio College. Medewerkers zonder VOG krijgen geen toegang tot de locaties van ROC Horizon College en Regio College. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

7.7 Inzet studenten

Het is de dienstverlener niet toegestaan studenten van ROC Horizon College en Regio College in te zetten voor het uitvoeren van werkzaamheden in de locaties van het ROC Horizon College en Regio College. Indien dit wel wordt geconstateerd is het ROC Horizon College en Regio College gerechtigd betrokken persoon, als zijnde medewerker van de dienstverlener, direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfemen.

7.8 Sleutelprocedure en alarm activeren

De dienstverlener conformeert zich aan de opgestelde sleutelprocedure van ROC Horizon College in de bijlage.

Deze sleutelprocedure kan gedurende de contractperiode wijzigen.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aan hem/haar beschikbaar gestelde sleutel(s). Alle kosten voortvloeiend uit verlies of diefstal van sleutels, door toedoen van de dienstverlener zullen worden verhaald op de dienstverlener.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze openen en/of afsluiten van de locaties van ROC Horizon College en het activeren van het alarm. Indien hier aantoonbaar niet aan is voldaan is de dienstverlener aansprakelijk voor alle gevolgschade waaronder kosten surveillancedienst die hieruit voortvloeien.

Op het Regio College sluiten de conciërges ten alle tijden de panden af.

7.9 Leiding

ROC Horizon College en Regio College hechten waarde aan een bekwame inzet van leiding. ROC Horizon College en Regio College en wensen één vast aanspreekpunt per locatie welke zichtbaar aanwezig is en die voldoende is vrijgesteld om een optimale kwalitatieve dienstverlening te borgen van de productieve werkzaamheden.

Bij ziekte of verlof van het vaste aanspreekpunt wordt ROC Horizon College en Regio College vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. De dienstverlener vervangt het vaste aanspreekpunt aantoonbaar op gelijkwaardig niveau en legt deze voor aan ROC Horizon College en Regio College. Ziekte en/ of verlof van leidinggevend is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moet zijn afgerond.

7.10 Legitimatie

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

7.11 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfagen.

7.12 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf". Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie

(RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. De dienstverlener informeert de opdrachtgever schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan de opdrachtgever ter beschikking.

7.13 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan de opdrachtgever.

8 Communicatie

8.1 Nederlandse taal

Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk. Direct leidinggevenden en dagkrachten beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift voldoende om elkaar goed te kunnen begrijpen.

8.2 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener

De communicatie tussen ROC Horizon College en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de opdrachtgever.

8.3 Managementinformatie

ROC Horizon College en Regio College wensen gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de opdrachtgever. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

8.4 Huisregels en integriteitscode

De dienstverlener conformeert zich aan de huisregels van ROC Horizon College en Regio College en aan de integriteitscode van het Regio College welke zijn bijgevoegd als bijlage.

8.5 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de opdrachtgever is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

8.6 Gebouwinformatieboek

De dienstverlener verstrekt een gebouwinformatieboek aan de opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- naam en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning en opleverstaat;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van opdrachtgever worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

ROC Horizon College en Regio College geven de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek.

8.7 Klachtenregistratie

Dienstverlener registreert, analyseert en handelt klachten op een adequate wijze.

Het Horizon College en het Regio College maken gebruik van een FMIS- registratiesysteem. In ieder geval twee medewerkers van de dienstverlener dienen, na een instructie, te kunnen werken met dit systeem. Dienstverlener dient klachten op een adequate wijze af te handelen.

9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode.

9.1 Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens de methodiek ER-KMS (Europees Resultaatgericht Kwaliteit Meet Systeem). De methodiek is volledig conform de Europese norm EN 13549:2001 en maakt gebruik van de ISO 2859 norm voor de statistische onderbouwing van de kwaliteitsmeting.

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform de methodiek ER-KMS. De kwaliteitsmetingen worden per locatie door de opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De metingen worden uitgevoerd door vakbekwame controleurs. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is driemaal per jaar per locatie. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

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

Beoordeling van de reinheidsgraad van de verschillende elementen vindt plaats op basis van de opleverstaat/het werkprogramma.

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

ER-KMS kent vijf verschillende kwaliteitsniveaus voor de verschillende ruimtegroepen. Onderstaand worden de gedefinieerde kwaliteitsniveaus weergegeven in tabelvorm:

Ruimte categorie	Ruimte soort	Kwaliteitsniveaus				
		HI	RI	W/P	VL	MBO
Bureaunkamers	Bureaunkamers, vergader- spreekruimten	4	3	3	4	2
Representatieve ruimten	Pantry/koffiecorner, Restaurant/aula	5	4	3	4	3
Sanitaire ruimten	Sanitaire ruimten en kleedruimten	4	4	4	5	4
Verkeersruimten (entree/hal)	Verkeersruimten (entree/hal)	5	4	3	4	3
Verkeersruimten (gang/trap/lift en overige ruimten)	Verkeersruimten (gang/trap/lift en overige ruimten)	3	3	3	4	2
Leslokaal theorie	Leslokalen theorie	4	3	3	4	2
Leslokaal praktijk	Leslokalen praktijk	3	3	2	3	2

Een toelichting op de tabel is als bijlage toegevoegd.

9.1.1 Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring

Afhankelijk van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus wordt een aantal fouten per ruimte toegestaan. Is het aantal fouten per ruimte meer dan toegestaan, dan wordt de ruimte afgekeurd. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een voldoende of onvoldoende.

Per locatie wordt gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer **7,00** door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen.

Dit cijfer komt als volgt stand.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer ROC Horizon College en Regio College			2020
Technische kwaliteit ER-KMS			
Meting	Datum	Resultaat	
2020.1	6-3-2020	Voldoende	
2020.2	17-6-2020	Onvoldoende	
2020.2h1	1-7-2020	Voldoende	
2020.3	24-9-2020	Voldoende	
2020.4	13-12-2020	Voldoende	
Percentage voldoende		80%	
Rapportcijfer		8,0	

9.1.2 Vervolg stappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolg stappen treden in werking indien er tijdens een Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende wordt behaald.

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

De opdrachtgever is gerechtigd de kosten voor hercontroles separaat in rekening te brengen bij de dienstverlener.

Indien bij een keuring een voldoende resultaat is behaald maar er toch een aantal herstelpunten zijn vastgesteld, dan herstelt de dienstverlener deze punten binnen vijf werkdagen.

9.2 Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

- Ja conform programma van eisen
Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de deskundigenmeting worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $\frac{\text{Totaalscore}}{\text{het totaal aan wegingsfactoren}} \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 7,50

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

ROC Horizon College/Regio College				Nummer		 ATIR Uw Schoonmaakadviseur
				Mdw.		
				Datum:		

Opvolging programma van eisen		Conform programma van eisen				toelichting
Aspect		Ja	Nee	Weging	score	
1	Verklaring omtrent gedrag			3	0	
2	Vervanging toezicht en productiemedewerkers			4	0	
3	Klachtenregistratie en afhandeling			4	0	
4	Opleidingen medewerkers			3	0	
5	Legitimatie			2	0	
6	Bedrijfskleding			2	0	
7	Gebouwinformatieboek (online beschikbaar)			3	0	
8	Uitvoering procescontroles (DKS)			4	0	
9	Facturatie			2	0	
10	Management informatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd			3	0	
					0	
Aantekeningen:				30		
				Score	0	Paraaf medew. Atir
				Resultaat	0,0	

9.3 Offerte dienstverlener

Na gunning kan de opdrachtgever op basis van de offerte van de dienstverlener twee extra KPI's benoemen. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de opdrachtgever. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

De beoordeling van de KPI's uit de offerte van de dienstverlener vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Eenmaal per jaar wordt deze verificatie gehouden. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform offerte dienstverlener

Nee niet conform offerte dienstverlener

Deskundige oordeel / Opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte			
Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1			
2			

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

9.4 Creditering contractwaarde

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, ontvangt de opdrachtgever jaarlijks een creditnota tot een maximum van 7,5% van de totale contractwaarde. Dit betreft de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud exclusief de jaarprijs glasbewassing, de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen voor het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

De verhouding voor de creditering per KPI zoals deze voor dit onderhavige contract van toepassing is, is in onderstaand overzicht weergegeven.

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar
Technische kwaliteit ER-KMS	45,0%	1x per jaar
Opvolging programma van eisen	40,0%	1x per jaar
Offerte dienstverlener KPI 1	7,5%	1x per jaar
Offerte dienstverlener KPI 2	7,5%	1x per jaar

Opdrachtgever wil met de dienstverlener een langdurige relatie opbouwen. Bij een partnership past naar ons idee ook een eventuele nader uit te werken bonusvorm. Deze bonus wordt verstrekt als de dienstverlener meer doet/hoger scoort dan de afgesproken minimaal te behalen KPI's.

Na gunning en formaliseren van het contract gaan wij met de dienstverlener om tafel om hier gezamenlijk vorm aan te geven. Opdrachtgever is op voorhand wel van mening om de bonus ten gunste te laten komen van de operationele werkvloer, beter gezegd "de medewerkers die de gebouwen daadwerkelijk schoonmaken".