

Aanbesteding schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Programma van Eisen

Erasmus College Zoetermeer

erasmus 
college



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: Erasmus-EA-MvD.ID-2020
Datum: November 2020

INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	4
1.1	Klantprofiel	4
1.2	Doel van de aanbesteding	5
1.3	Schoonmaaksituatie	5
1.4	Code verantwoordelijk marktgedrag	5
2	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten	7
2.1	Werkbare dagen	7
2.2	Werktijden	7
2.3	Werkprogramma.....	7
2.4	Planning laagfrequente werkzaamheden	7
2.5	Ruimtestaat.....	8
2.6	Contractjaarprijs	8
2.7	Uurtarieven	8
2.8	Gebouwbijzonderheden	8
2.9	Afvaltransport.....	8
2.10	Contractmutaties.....	9
2.10.1	Mutaties eigendienst.....	9
2.11	Nulmeting.....	9
3	Regiewerkzaamheden	10
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	10
3.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	10
4	Glasbewassing en gevelonderhoud	11
4.1	Prijzen.....	11
4.2	Inventarisatie glas en gevelonderhoud.....	11
4.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	11
4.4	Planning glasbewassing en gevelonderhoud.....	11
4.5	Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud	12
4.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	12
4.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	13
5	Materialen, middelen, machines en milieu	14
5.1	Materialen, middelen en machines	14
5.2	Machines en elektrische veiligheid	14
5.3	Milieu	14
6	Personeel en Organisatie	16
6.1	Personeel	16
6.2	Eigendienst medewerkers.....	16
6.3	Onderaanneming.....	16
6.4	Overname personeel huidige dienstverlener	16
6.5	Tijdregistratie	17
6.6	Verklaring omtrent gedrag	17
6.7	Legitimatie	17
6.8	Bedrijfskleding.....	17
6.9	(Facilitaire) voorzieningen.....	18
6.10	Veiligheid	18
6.11	Schade.....	18
7	Communicatie	19
7.1	Nederlandse taal	19
7.2	Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener	19
7.3	Managementinformatie	19
7.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	19
7.5	Gebouwinformatieboek	19
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	21
8.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	21
8.1.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	21
8.1.2	Vervolgstappen bij afkeur.....	21
8.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	22

8.2	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers	22
8.3	Offerte dienstverlener	23
8.4	Medewerkerstevredenheid	23

Bijlagen:

P1. Calculatiemodel

P2. Werkprogramma Erasmus College

~~P3. Overzicht overname personeel~~ **(wordt op verzoek via de berichtenmodule in TenderNed verzonden)**

P4. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud

P5. Aanwijzingen glasbewassing

P6. Onderhoudsvoorschrift reiniging sportvloeren

1 Algemeen

Erasmus College heeft in samenwerking met Atir Schoonmaakstrategen uit Almere de inhoudelijke projectomschrijving voor het schoonmaakonderhoud van haar gebouw opgesteld, die in dit programma van eisen is weergegeven.

1.1 Klantprofiel

Het Erasmus College is in 1970 gestart als daltonschool voor havo, atheneum en gymnasium. Het was de eerste school voor havo, atheneum en gymnasium in de groeistad Zoetermeer. De school is gesticht als samenwerkingschool tussen de verschillende besturen voor openbaar en bijzonder onderwijs, omdat de oprichters aparte christelijke en openbare scholen niet meer vonden passen bij de moderne tijd. Kinderen konden beter al vroeg met elkaar leren samenleven en elkaar leren respecteren. Dat is belangrijk in een democratische samenleving.

Een Daltonschool

Helen Parkhurst stichtte in 1920 in de plaats Dalton een school waar de leerlingen meer keuzevrijheid kregen bij het maken van hun taken om zo het ontwikkelen van zelfstandigheid te bevorderen. Het Erasmus College is ook zo'n school. Het duidelijkst is dat te zien in de daltonuren.

Een scholengemeenschap met vier onderwijsniveaus

Het Erasmus College is een kleinschalig georganiseerde scholengemeenschap voor gymnasium, atheneum, havo en mavo. Het uitgangspunt bij de indeling van leerlingen is: rekening houden met verschillen en mogelijkheden bieden om een hoger niveau te bereiken.

Een school met kwaliteit

Het Erasmus College streeft permanent naar verdere verbetering van de kwaliteit. Onze onderwijsresultaten zijn uitstekend, mede dankzij personeels- en organisatiebeleid dat gericht is op hoog gekwalificeerde docenten met hart voor onderwijs en onze leerlingen.

Een school waar talent volop mogelijkheden krijgt

Het Erasmus College biedt leerlingen met bijzondere talenten - tot en met de examenklassen - volop de mogelijkheid om dit talent verder te ontwikkelen en te tonen. Het gymnasium, de Erasmus Master Class en de Erasmus Business Class Junior stimuleren met name intellectuele, creatieve en ondernemende ontwikkeling. In de bovenbouw van mavo, havo en vwo zijn ruime mogelijkheden voor extra vakken en examen doen in een 'dubbelprofiel', deelname aan internationale examens en excellentieprojecten. Op theater-, muziek-, kunst- en sportgebied biedt de school uitzonderlijke mogelijkheden.

Een school waar creatieve en sportieve activiteiten heel belangrijk zijn

Een opleiding aan het Erasmus College kent twee gelijkwaardige aspecten: leren en persoonsvorming. Dat laatste krijgt met name veel nadruk bij deelname aan de extra activiteiten waaraan alle leerlingen kunnen meedoen. Die zijn van hoge kwaliteit en er nemen heel veel leerlingen aan deel.

Een sfeervolle en sociale school

Het 'Erasmusgevoel' is iets dat alle leerlingen ervaren. Zij kunnen dat het beste beschrijven. In elk geval is één aspect ervan dat ze graag naar school gaan en ook na hun eindexamen steeds terug blijven komen. De activiteiten, de daltonuren en de sfeer worden vaak als oorzaak genoemd.

Daltononderwijs

Een belangrijk doel van daltononderwijs is de leerlingen kritisch en zelfstandig te laten worden. Om dit te bereiken spreken we de leerlingen vanaf het begin aan op alles waarvoor ze zelf verantwoordelijkheid kunnen dragen. Tijdens de daltonuren kunnen de leerlingen deels zelf bepalen aan welke daltontaken ze gaan werken, kan het tempo aangepast worden aan hun mogelijkheden en is de docent vraagbaak en begeleider. Dat gebeurt gemiddeld zeven keer per week. De leerling verantwoordt zijn keuzes bij de mentor. De leerlingen ervaren deze manier van werken als een uitdaging en ze vinden het motiverend. Bovendien ontstaat afwisseling doordat er in het dagelijkse rooster hoogstens drie klassikale lessen achter elkaar voorkomen. Dat is zowel voor leraren als voor leerlingen erg prettig.

Tijdens activiteiten buiten de lessen dragen leerlingen veel verantwoordelijkheid; bij muziek, toneel, technische commissie, Erasmus TV, feestcommissie, videocommissie, sportcommissie en dergelijke andere activiteiten stellen docenten zich vooral op als deskundige begeleiders. De leerlingen groeien dan enorm in zelfstandigheid en in allerlei vaardigheden. Steeds weer blijkt dat dit ook het leren ten goede komt. Tijdens de daltonuren en bij de activiteiten werken de leerlingen samen met leerlingen uit andere klassen. Dat is echt anders dan in andere scholen. Het is voor de leerlingen niet alleen leerzaam. De sfeer wordt er ook positief door beïnvloed, omdat men medeleerlingen uit andere klassen en andere leerjaren beter leert kennen en de kans heeft te profiteren van kennis van medeleerlingen. Op die manier ontstaat meer contact tussen leerlingen van verschillende klassen en leerjaren. Dat is de basis voor het zogenaamde Erasmusgevoel. Veel oud-leerlingen blijven met de school verbonden, juist omdat ze dit zo waardevol vinden.

1.2 Doel van de aanbesteding

Aanleiding

De aanleiding van deze aanbesteding is de aanbestedingsplicht om het schoonmaakonderhoud en de glasbewassing opnieuw aan te besteden.

Doel

Het Erasmus College wenst het schoonmaakonderhoud en glasbewassing opnieuw in de markt te zetten om te komen tot een nieuw en marktconform contract. Met als doel het contracteren van een proactieve en flexibele dienstverlener, waarin de communicatie open en transparant is en de schoonmaakdienstverlener een goede technische en belevingskwaliteit levert.

1.3 Schoonmaaksituatie

In de huidige situatie kent het Erasmus College één dienstverlener die verantwoordelijk is voor het schoonmaakonderhoud. Tevens heeft het Erasmus College vier eigendienst medewerkers in dienst voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud (zie tevens het Inschrijfdocument, kwaliteitsaspect 1). In de huidige situatie worden geen technische kwaliteitsmetingen of belevingsmetingen uitgevoerd.

Voor de dagelijkse gang van zaken is de facilitair coördinator het aanspreekpunt voor de dienstverlener. Op strategisch niveau zijn de hoofd financiën en directeur bovenbouw het aanspreekpunt voor de dienstverlener.

1.4 Code verantwoordelijk marktgedrag

Het Erasmus College onderschrijft de uitgangspunten van de code verantwoordelijk marktgedrag en verwacht van de dienstverlener dat zij in het licht van deze code handelt als een goed werkgever. Het Erasmus College wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

1.5 Situatie Covid-19

In de aanbestedingsdocumenten is uitgegaan van de reguliere schoonmaaksituatie op basis van de uitgangspunten zoals het gebouw kent 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, treedt het Erasmus College met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van het contract kan op basis van deze maatregelen wijzigen. In voorkomend situatie zal Erasmus College in redelijkheid en billijkheid besluiten nemen naar aanleiding van de situatie, doelstellingen en mogelijkheden.

In de huidige situatie vindt het onderwijs binnen het Erasmus College doorgang. Dit betekent dat het een intensief gebruikte omgeving is. Het Erasmus College voert in de huidige situatie extra reiniging uit van de handcontactpunten en compenseert dit met andere (dagelijkse) werkzaamheden. Dit gaat in goed overleg tussen de dienstverlener en het Erasmus College.

2 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

Bij het Erasmus College wordt gedurende vijf dagen per week op basis van 40 weken schoongemaakt (frequentie: 200). In een aantal ruimten wordt op basis van de frequentie 210 schoongemaakt, dit betekent dat deze ruimten tevens in de eerste week van de zomervakantie en de laatste week van de zomervakantie dagelijks gereinigd worden.

Uitgangspunt is dat Erasmus College op de volgende dagen/ periodes is gesloten: herfstvakantie, kerstvakantie, voorjaarsvakantie, tweede Paasdag, Koningsdag, meivakantie, Hemelvaart, de vrijdag na Hemelvaart, tweede Pinksterdag en zomervakantie.

Gedurende de voorjaarsvakantie en de meivakantie vinden er wel activiteiten plaats binnen het Erasmus College, waaronder de toneelweek (voorjaarsvakantie) en examentrainingen (meivakantie). De schoonmaakwerkzaamheden worden in deze situatie veelal opgepakt door de eigendienst medewerkers, het is echter mogelijk dat het Erasmus College de werkzaamheden op afroep bij de dienstverlener uitvraagt.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door het Erasmus College tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

2.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van zijn op dit moment van circa 13.00 tot 19.00 uur. De wens is dat de werktijden worden verplaatst naar later op de middag, vanaf circa 15.00 uur. Het wordt van de dienstverlener verwacht dat zij zich optimaal inspant om de gewenste werktijden te realiseren. Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld en de eventueel benodigde acties van de dienstverlener om de gewenste werktijden te realiseren.

2.3 Werkprogramma

Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van het Erasmus College. De wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd en prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd. De werkprogramma's en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

2.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt het Erasmus College van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Uitgangspunt voor de uitvoering van het periodiek vloeronderhoud is dat dit waar mogelijk in de zomervakantie wordt uitgevoerd. Wel bestaat de mogelijkheid om, in overleg met het Erasmus College, het periodiek vloeronderhoud te spreiden over de overige vakantieperiodes. Gedurende de voorjaarsvakantie is het niet mogelijk om het periodiek vloeronderhoud uit te voeren.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan het Erasmus College. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek.

2.5 Ruimtestaat

De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen door verbouwingen en verhuizingen in het gebouw.

De uitgangspunten in het calculatiemodel vormen de basis voor de calculatie van de dienstverlener. Indien noodzakelijk worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met de in het calculatiemodel opgenomen normeringen en tarieven van de dienstverlener.

2.6 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.

2.7 Uurtarieven

De dienstverlener geeft op basis van het calculatiemodel 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.

De in het calculatiemodel opgegeven uurtarieven, ten aanzien van de verdeling in loongroepen en dienstjaren, zijn gebaseerd op de gemiddelde eigenbedrijfssituatie van de dienstverlener. Er kan na gunning geen aanpassing van deze tarieven plaatsvinden in relatie met eventueel van toepassing zijnde suppletiekosten.

2.8 Gebouwbijzonderheden

- Op dit moment is een noodlokaal geplaatst tot halverwege 2025. Het is op dit moment onduidelijk wat hierna met het noodlokaal zal gebeuren.
- In de grote zaal is de dienstverlener alleen verantwoordelijk voor het reinigen van de vloeren.
- Incidenteel maken de conciërges gebruik van de middelen en materialen (inclusief machines) van de schoonmaakdienstverlener.

2.9 Afvaltransport

Overeenkomstig het werkprogramma wordt papier en restafval ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

2.10 Contractmutaties

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

Het Erasmus College 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) van het Erasmus College. Periodiek ontvangt het Erasmus College van de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring 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 het Erasmus College en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

2.10.1 Mutaties eigendienst

Indien door natuurlijk verloop het team van eigendienst medewerkers afneemt, wenst het Erasmus College deze werkzaamheden uit te besteden aan de dienstverlener. Dit zal in goed overleg plaatsvinden. Voorafgaand kan het Erasmus College geen omzetgarantie hiervoor geven. Indien een dergelijke mutatie plaatsvindt, worden de kosten door de dienstverlener gebaseerd op de gehanteerde werkprogramma's en aangeboden kengetallen van de dienstverlener.

2.11 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met het Erasmus College en de huidige dienstverlener 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 het Erasmus College 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 het Erasmus College, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) 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

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van het Erasmus College. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van het Erasmus College. Bij akkoord ondertekent het Erasmus College 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 calculatiemodel.

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

4.2 Inventarisatie glas en gevelonderhoud

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 2015. 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 het Erasmus College verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

De vierkante meters separatieglas zijn in de huidige situatie niet bekend, hiervoor is een fictief aantal opgenomen. Voor het separatieglas voert de dienstverlener uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m² glas, inclusief directe omlijsting, ter bepaling van de prijs van onderhoud. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de data. Na opname wordt alle benodigde informatie aan het Erasmus College verstrekt. Het Erasmus College is te allen tijde gerechtigd deze informatie te verifiëren en te gebruiken. Indien aan de inventarisatie kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

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. Het Erasmus College behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert het Erasmus College 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 het Erasmus College 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 jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden. De planning wordt afgestemd met het Erasmus College, uitgangspunten zijn:
 - laatste week zomervakantie;
 - januari voor open huis.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met het Erasmus College over de data van uitvoering en oplevering.

- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt het Erasmus College 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 het Erasmus College.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan het Erasmus College. 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 het Erasmus College 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 het Erasmus College en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform bijlage, Algemene aanwijzingen glasbewassing.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. wordt door de dienstverlener verwijderd.

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 het Erasmus College 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 het Erasmus College. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en het Erasmus College. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbbon 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 het Erasmus College de werkbbon van zijn naam en handtekening.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van het Erasmus College 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 het Erasmus College.

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

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. 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.

5.2 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.

5.3 Milieu

Het Erasmus College 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 het Erasmus College de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van het Erasmus College maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- 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.

6 Personeel en Organisatie

6.1 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 het Erasmus College bekend.

Indien het Erasmus College 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.

6.2 Eigendienst medewerkers

Bij Erasmus College zijn in de huidige situatie vier eigendienst medewerkers verantwoordelijk voor een deel van het schoonmaakonderhoud. Zij zijn voor 118 uur per week in dienst bij Erasmus College. In de werkzaamheden is een duidelijke afbakening tussen de werkzaamheden die door de eigendienst medewerkers en de medewerkers van de schoonmaakdienstverlener worden uitgevoerd. Deze afbakening is aangebracht op taakniveau, alle eigendienst medewerkers hebben een eigen afdeling waar zij schoonmaken. Dit is inzichtelijk gemaakt in het calculatiemodel.

Het is van belang dat de eigendienst medewerkers zich onderdeel voelen van het team dat wordt ingezet voor het schoonmaakonderhoud en glasbewassing.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het toezicht, verbinding met het gehele schoonmaakteam, middelen en materialen, begeleiding, instructie en vervanging bij ziekte. Vervanging bij ziekte vindt plaats op basis van afroep.

6.3 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van het Erasmus College. 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 het Erasmus College steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

Indien de dienstverlener overweegt een onderaannemer in te schakelen, wordt dit in de inschrijving van de dienstverlener opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf.

6.4 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 AGV is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in Tendermed 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. Het Erasmus College betaalt alleen het eventuele verschil aan 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.

Bij de opbouw van de uurtarieven hoeft geen rekening te worden gehouden met overname van personeel. De suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de dienstverlener daadwerkelijk overgenomen medewerkers.

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 locatie(s) van het Erasmus 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.

6.5 Tijdregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst het Erasmus College op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.6 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van het Erasmus College, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor het Erasmus College. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan het Erasmus College, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

6.7 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 het Erasmus College gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.8 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door het Erasmus College 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 het Erasmus College gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

De dienstverlener draagt zorg voor een uniforme uitstraling van alle schoonmaakmedewerkers. Dit betekent derhalve dat zij ook in de kleding voorziet van de eigendienst medewerkers.

6.9 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locaties van het Erasmus College aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van het Erasmus College. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

6.10 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften 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 het Erasmus College 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 het Erasmus College voor alle op het project 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 het Erasmus College worden direct gemeld aan de contactpersoon van het Erasmus College.

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 het Erasmus College 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 het Erasmus College ter beschikking.

6.11 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van het Erasmus College, 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 het Erasmus College.

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk. Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.

7.2 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener

De communicatie tussen opdrachtgever 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 het Erasmus College.

7.3 Managementinformatie

Het Erasmus College wenst 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 het Erasmus College.

Onderwerpen van de managementinformatie zijn minimaal:

- ingezette productie- en direct toezicht uren;
- voortgang in samenwerking met de eigen dienst medewerkers
- percentage ziekteverzuim van de medewerkers;
- mutaties in het personeelsbestand;
- overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
- overzicht van de uitgevoerde laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden en de nog uit te voeren periodieke werkzaamheden;
- overzicht van uitgevoerde extra opdrachten;
- uitslagen van proces- en kwaliteitsmetingen en KPI het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud.

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

7.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van het Erasmus College 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.

7.5 Gebouwinformatieboek

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

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en het Erasmus College;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- 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.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

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

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Leslokalen: AQL 7%

8.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Het Erasmus College (of een door het Erasmus College aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is viermaal per jaar. Het Erasmus College is vrij om zonder opgaaft van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

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.

8.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

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

8.1.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per categorie geldt het rapportcijfer 6,00 als norm. Indien de dienstverlener onverhoopt een afkeur behaalt in 1 ruimtecategorie is het rapportcijfer voor de desbetreffende meting onherroepelijk een 5,00. Bij een afkeur in 2 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 4,00 en bij een afkeur in 3 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 3,00.

Gedurende een contractjaar wordt gemiddeld het rapportcijfer 6,00 door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer per ruimtecategorie en totaal per cluster of gebouw. De formule luidt als volgt:

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

Berekening rapportcijfer VSR			
	Aantal fouten	Goedkeurgrens	Cijfer
Bureaunkamers	5	20	9,0
Verkeersruimten	3	48	9,8
Sanitaire ruimten	6	6	6,0
Leslokalen	20	59	8,6
Totaal	34	133	
	Rapportcijfer		8,3

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

Berekening gemiddelde		2019
Technische kwaliteit VSR		
Meting	Datum	Cijfer
2020.1	6-03-20	9,2
2020.2	17-06-20	5,0
2020.2h1	12-07-20	7,5
etc.	Etc	
Gemiddeld rapportcijfer		7,2

8.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Het Erasmus College heeft de wens om tenminste eenmaal per jaar een belevingsmeting uit te voeren onder medewerkers en studenten. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener. Tevens is het Erasmus College vrij om de belevingsmeting uit te laten voeren door een onafhankelijke derde partij.

De belevingsmeting zal steekproefsgewijs plaatsvinden. De dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst en de methodiek voor het belevingsonderzoek vooraf aan het Erasmus College. Op basis van diverse aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst.

8.3 Offerte dienstverlener

Na gunning kan het Erasmus College op basis van de offerte van de dienstverlener twee extra KPI's benoemen. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan het Erasmus College. 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.

Enmaal 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 het Erasmus College de redenen van dit resultaat.

8.4 Medewerkerstevredenheid

Onder de medewerkers van de dienstverlener en de eigendienst medewerkers van Erasmus College wordt een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Het tevredenheidsonderzoek wordt georganiseerd door de dienstverlener.

Op basis van een aantal elementen wordt getoetst of de medewerkers van de dienstverlener en de eigendienst medewerkers (on)tevreden zijn.

Onderstaande voorbeeldaspecten kunnen onderdeel uitmaken van het medewerkers tevredenheidsonderzoek:

- plezier in het werk;
- tijd;
- taken/ verantwoordelijkheden;
- ondersteuning / leidinggevend personeel.

Het eerste medewerkerstevredenheid onderzoek geldt als 0-meting. Op basis van deze 0-meting wordt de norm van deze KPI gezamenlijk met de dienstverlener afgestemd. De norm van de eerstvolgende meting is minstens gelijk aan het cijfer van de 0-meting en kent een progressieve trend.