

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud, sanitaire voorzieningen en glasbewassing

Programma van Eisen

mboRijnland

mborijn//land



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: MBOR-EA-SB-2020
Datum: april 2020

INHOUDSOPGAVE

1	Algemeen	4
1.1	Inleiding	4
1.2	Missie en kernwaarden	4
1.3	Doel van de aanbesteding	4
1.4	Schoonmaaksituatie	5
1.5	Social Return	5
1.6	Code verantwoordelijk marktgedrag	5
2	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten	6
2.1	Werkbare dagen	6
2.2	Werktijden	6
2.3	Opleverstaten	6
2.4	Ruimtestaat	7
2.5	Contractjaarprijs	7
2.6	Uurtarieven	7
2.7	Detachering medewerkers eigen beheer	7
2.8	Afvaltransport	8
2.9	Contractmutaties	8
2.10	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	12
5	Sanitaire benodigheden	13
5.1	Prijzen	13
5.2	Vervanging huidige dispensers	13
5.3	Ergonomische en esthetische aspecten	13
5.4	Artikelen	14
5.5	Voorraadbeheer	15
5.6	Service en onderhoud	15
6	Materialen, middelen, machines en milieu	16
6.1	Materialen, middelen en machines	16
6.2	Machines en elektrische veiligheid	16
6.3	Milieu	16
7	Personeel en Organisatie	18
7.1	Personeel	18
7.2	Onderaanneming	18
7.3	Overname personeel huidige dienstverlener	18
7.4	Tijdregistratie	19
7.5	Verklaring omtrent gedrag	19
7.6	Legitimatie	19
7.7	Bedrijfskleding	19
7.8	Veiligheid	19
7.9	Schade	20
8	Communicatie	21
8.1	Nederlandse taal	21
8.2	Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener	21
8.3	Managementinformatie	21

8.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	21
8.5	Gebouwinformatieboek.....	21
9	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI).....	22
9.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR.....	22
9.1.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering.....	22
9.1.2	Vervolgstappen bij afkeur.....	22
9.1.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer.....	23
9.2	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers.....	24
9.3	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen.....	24
9.4	Offerte dienstverlener.....	25

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Opleverstaat
- P3. Vloerbelasting Gouda
- P4. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen glasbewassing

1 Algemeen

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

1.1 Inleiding

mboRijnland is een instelling voor middelbaar beroepsonderwijs, contractonderwijs en voorgezet algemeen volwassenenonderwijs (vavo). Daarnaast biedt mboRijnland ook Middelbaar Laboratoriumonderwijs aan in samenwerking met Hogeschool Leiden en verzorgt zij cursussen, trainingen en opleidingen voor en met bedrijven en maatschappelijke instellingen.

Het motto van mboRijnland is: méér dan mbo. Studenten leren bij mboRijnland niet alleen een beroep. Ze ontwikkelen zich ook persoonlijk en leren hun eigen weg in de samenleving te vinden. mboRijnland geeft studenten de kans om zichzelf vanuit hun passie en interesses te ontwikkelen.

1.2 Missie en kernwaarden

mboRijnland hanteert drie belangrijke kernwaarden die zij in alles wat zij doet uitdraagt: vakmanschap, vertrouwen en verbinding.

De gekozen missie en strategie is helder omschreven: "We leiden studenten op tot echte vakmensen, iedere dag weer. We vertrouwen daarbij op hun ambities en talenten. Ook geloven we in ons eigen vakmanschap. We hebben ruim 1.700 collega's met een schat aan ervaring en vakkennis. Met die expertise zorgen we dat studenten zich verder kunnen ontwikkelen. Ons onderwijs ontwikkelen én geven we altijd in nauwe samenwerking met bedrijven, gemeenten en maatschappelijke instellingen. Leren en ontwikkelen doe je namelijk samen. We zijn een echte netwerkorganisatie. Samen met bedrijven, instellingen en andere scholen leveren we een bijdrage aan een duurzame en inclusieve samenleving waarin iedereen van betekenis kan zijn".

1.3 Doel van de aanbesteding

De aanleiding voor deze aanbesteding is het expireren van de overeenkomsten met de huidige dienstverleners voor de schoonmaakdienstverlening en de samenvoeging van de diverse scholen. In de afgelopen jaren is er een aanbestedingsprocedure doorlopen voor ROC Leiden en ID College. Er zijn eveneens verschillende scholen samengevoegd onder de vlag van mboRijnland, waardoor er nu diverse dienstverleners met verschillende overeenkomsten en kwaliteitseisen werkzaam zijn voor mboRijnland.

Het belangrijkste doel is een schone school en een uniforme kwaliteit op alle locaties, waarbij de beleving onder de medewerkers en studenten centraal staat. mboRijnland wenst een professionele schoonmaakdienstverlener te contracteren die bekend is met de dynamiek van het type omgeving, die een flexibele en passende dienstverlening levert bij hoe de organisatie van mboRijnland is georganiseerd. Dit betekent dat de dienstverlener proactief acteert binnen het contract. Met medewerkers die getraind zijn in gastvrijheid en die zich onderdeel voelen van het team van mboRijnland.

1.4 Schoonmaaksituatie

mboRijnland bestaat uit een diversiteit aan opleidingen en locaties in regio Rijnland. De volgende locaties maken onderdeel uit van deze aanbesteding.

Locatiennaam	Plaats	Vierkante meters
AMB	Alphen aan den Rijn	9.709 m ²
BRE	Leiden	9.153 m ²
GVP	Gouda	22.697 m ²
LMS	Leiden	35.801 m ²
PLB	Woerden	4.649 m ²
STB	Leiden	7.221 m ²
VDP	Zoetermeer	9.967 m ²

De locatie FPP maakt voorsnog geen onderdeel uit van de scope, aangezien hier sprake is van een combinatiehuur met een Vereniging van Eigenaren.

mboRijnland kenmerkt zich door de samenwerking met onder andere bedrijven en instellingen. Dit betekent ook dat er in het kader van opleidingen eventueel buiten de leslocaties les gegeven wordt. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen pop-up en satellietlocaties. Bij een pop-up locatie kan bijvoorbeeld tijdelijk een winkelpand geopend worden in de stad. Deze locaties vallen buiten de scope van deze aanbesteding. Ook wordt er soms gewerkt op satellietlocaties, indien de huidige leslocaties onvoldoende ruimte hebben. De duur en wijze van gebruik verschillen per satelliet locatie, evenals de schoonmaakwensen. Deze locaties vallen voorsnog buiten de scope van deze aanbesteding.

Indien er gebruik gemaakt wordt van een satellietlocatie kan mboRijnland hiervoor een additionele uitvraag neerleggen bij de schoonmaakdienstverlener. mboRijnland behoudt zich echter ook het recht voor de schoonmaak van deze locaties op een andere manier of elders te beleggen.

1.5 Social Return

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt Social Return onderdeel uit van deze overeenkomst. mboRijnland heeft de intentie om 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de contractperiode worden uitgebreid. De dienstverlener geeft in de beantwoording van de casus Duurzaamheid aan welke ervaring men heeft met het onder aan besteden van werkzaamheden dan wel detacheren van personeel dat langdurig werkloos is, een SW-indicatie of een arbeidshandicap heeft.

1.6 Code verantwoordelijk marktgedrag

mboRijnland 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. mboRijnland wil via deze code bevorderen dat de principes voor maatschappelijk verantwoord ondernemen en goed werkgeverschap in de praktijk worden toegepast door de dienstverlener.

2 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

2.1 Werkbare dagen

Bij de locaties van mboRijnland wordt gedurende vijf dagen per week schoongemaakt, op maandag t/m vrijdag. De locaties van mboRijnland zijn tijdens de vakantieperiodes gesloten voor studenten. Gedurende de zomervakantie zijn alle locaties gesloten gedurende vier weken. De eerste en laatste week van de zomervakantie worden gebruikt door medewerkers en docenten om het schooljaar af te sluiten en op te starten.

Concreet betekent dit dat er gedurende 41 weken per jaar sprake is van reguliere schoonmaak, aangevuld met 2 weken schoonmaak tijdens de zomervakantie waarin de zomerbeurt en andere periodieke werkzaamheden uitgevoerd worden. Gedurende 11 weken per jaar is het vakantie en is de bezetting laag. Incidenteel kan van deze benoemde termijnen afgeweken worden. mboRijnland treedt hierover tijdig met de dienstverlener in overleg. De lage bezetting en sluiting gedurende vakantieperiodes heeft ook consequenties voor de opgenomen nalooprondes op de diverse panden. Op de reguliere leslocaties zijn de nalooprondes gebaseerd op 39 weken per jaar, in tegenstelling tot het reguliere onderhoud van 41 weken.

Uitzondering hierop zijn de kantoorgedeeltes in Gouda en in Leiden aan het Bètaplein. De kantoorgedeelten van deze twee locaties zijn gedurende de schoolvakanties wel volledig open en in gebruik. Voor specifiek deze twee locaties/ruimtes is er sprake van een 52 weken contract, weergegeven in het calculatiebestand met een frequentie van 255 keer per jaar. Voor deze locaties gelden tevens nalooprondes op onder andere sanitair. Ook voor deze nalooprondes geldt dat de frequentie hiervan aangepast wordt aan de lagere bezetting gedurende de vakantieperiode. Er wordt daarom gerekend met 41 weken naloop voor deze delen.

Jaarlijks worden vooraf de sluitingsdagen bepaald. Voor 2020 zijn de volgende dagen vrij van onderwijs: beide kerstdagen, nieuwjaarsdag, goede vrijdag, 2^e Paas- en Pinksterdag, Bevrijdingsdag en Koningsdag. Alle locaties zijn op deze dagen gesloten.

Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door mboRijnland tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

2.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden zijn wisselend per locatie. Op sommige locaties is dagschoonmaak deels mogelijk voor bijvoorbeeld algemene ruimtes en sanitair. Over het algemeen vindt het schoonmaakonderhoud plaats na de reguliere lestijden. mboRijnland staat open voor het overgaan naar een deel dagschoonmaak. Na gunning wordt dit per locatie afgestemd.

mboRijnland gaat er van uit dat de dienstverlener flexibel inspeelt op de dynamiek op de diverse locaties in relatie tot de werktijden. Met de locatiemanagers vindt afstemming plaats over eventuele bijzonderheden zoals diploma uitreikingen en examens, waardoor schoonmaak op de afgesproken tijden soms niet (geheel) mogelijk is. De dienstverlener anticipeert hier kostenneutraal op en stemt eventuele wijzigingen in werktijden altijd af met de locatiemanager. Het afstemmen van werktijden geldt ook voor de uitvoering van periodieke en specialistische werkzaamheden zoals de glasbewassing en vloeronderhoud. Indien er sprake is van een extra schoonmaakronde etc. worden deze verrekend tegen het opgenomen regietarief in het calculatiebestand van de dienstverlener.

2.3 Opleverstaten

mboRijnland verkiest het om 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 calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau, zoals opgenomen in bijlage P2.

Voor een aantal praktijkruimtes worden na gunning definitieve afspraken omtrent de schoonmaak gemaakt. Voor de 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 gebouwen.

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 kengetallen van de dienstverlener.

2.5 Contractjaarprijs

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculerde 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 het 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 calculatiemodel een uurtariefopbouw op van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen en machines (inclusief de levering van afvalzakken), parkeerkosten, aanvraag VOG, alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

2.7 Detachering medewerkers eigen beheer

mboRijnland heeft 3 medewerkers die momenteel werkzaam zijn binnen de voorzieningen van de huidige dienstverlener. Deze medewerkers zijn in dienst van mboRijnland. Zij worden echter wel middels undermanagement bij de winnende dienstverlener in het team opgenomen. In het kader van de AVG worden deze gegevens niet in deze aanbestedingsdocumenten opgenomen. De benodigde gegevens kunt u middels een bericht in TenderNed aanvragen.

Deze medewerkers zullen ook in de nieuwe situatie door de dienstverlener ingezet dienen te worden. Voor deze medewerkers geldt dat de dienstverlener de CAO van mboRijnland respecteert, waarbij deze medewerker opgenomen worden in het team van de dienstverlener als ware het eigen medewerkers zijn. De medewerkers in dienst van mboRijnland worden minimaal ingezet op gelijkwaardig niveau als de huidige situatie, waarbij zij reguliere schoonmaakwerkzaamheden uitvoeren op het niveau van schoonmaakmedewerker loongroep 1.

Het functionele leidinggeven wordt overgenomen door de dienstverlener. Dit betekent dat de dienstverlener verantwoordelijk is voor de dagelijkse aansturing en begeleiding van deze medewerkers. In geval van ziekte of verlof is de dienstverlener verantwoordelijk voor het regelen van vervanging en het behouden van het afgesproken kwaliteitsniveau.

De evaluatiegesprekken (bijvoorbeeld functioneringsgesprek, beoordelingsgesprek) met de medewerkers worden gevoerd door mboRijnland, in de aanwezigheid van of met input van de leidinggevende van de dienstverlener.

In het calculatiebestand neemt de dienstverlener een bedrag op voor undermanagement. Het betreft een fee voor het aansturen, begeleiden en coachen van de medewerkers en alles wat daarbij hoort. Eventuele vervanging bij ziekte of verlof wordt verrekend tegen het bruto uurloon (exclusief middelen, materialen etc.), zoals opgenomen in het calculatiemodel tabblad uurtarief productief cel E27. In de ruimtestaat zijn voor de locaties AMB en STB, waar de eigen dienst medewerkers werkzaam zijn, aangegeven welk gedeelte in vierkante meters de eigen dienst medewerkers schoonmaken. Na gunning wordt in overleg bepaald of deze ruimtes eventueel aangepast moeten worden in de ruimtestaat. Indien een van de eigen dienst medewerkers uit dienst gaat, vindt er een verrekening plaats in het calculatiebestand conform de geoffreerde kengetallen. Dit geldt ook voor de management fee.

2.8 Afvaltransport

Overeenkomstig de opleverstaat wordt papier en restafval ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. Het vertrouwelijk papier wordt door mboRijnland zelf ingezameld en in de juiste bakken gedeponereerd. De conciërges van de locaties zijn verantwoordelijk voor het buiten zetten en binnenhalen van de containers. mboRijnland verwacht een proactieve en flexibele houding van de dienstverlener indien er, bijvoorbeeld vanwege duurzaamheidsgedachte, veranderingen in het afvalstoffenmanagement komt.

2.9 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkringing van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkringingen 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 dienstverlener 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 kengetallen en tarieven. Periodiek ontvangt mboRijnland 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 mboRijnland en de dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van mboRijnland en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

2.10 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met mboRijnland en huidige dienstverlener(s) een nulmeting bij te wonen, uitgevoerd door een nader te bepalen derde door mboRijnland. Tijdens deze nulmeting wordt de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden bepaald. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met mboRijnland en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt 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. De nulmeting wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde. De kosten voor de nulmeting zijn voor mboRijnland. Eventuele kosten voor een 1-meting zijn voor rekening van de partij die deze aanvraagt. 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 mboRijnland, 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.). mboRijnland stelt geen afnameverplichting vast en is vrij om de afroepwerkzaamheden ook door een derde uit te laten voeren.

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 de hoofdconciërge van de betreffende locatie of een andere daartoe bevoegde medewerker van mboRijnland. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van mboRijnland. Uitragen van extra verzoeken en accordering na uitvoering vinden uitsluitend schriftelijk plaats, in de huidige situatie via Topdesk. Op de factuur dient altijd het afgestemde PO nummer opgenomen te zijn.

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.

Voor locatie Gouda gelden beperkingen voor de vloerbelasting in verband met de bereikbaarheidsmiddelen. In bijlage P3 vloerbelasting Gouda is dit weergegeven. De opgegeven bereikbaarheidsmiddelen met bijbehorend tarief die opgenomen worden in het calculatiebestand dienen aan deze maximale belasting te voldoen.

Bereikbaarheidsmiddelen die niet zijn opgenomen in de aanbieding van de dienstverlener, mogen achteraf niet in rekening worden gebracht. Alle panden zijn vanaf de buitenzijde vrij toegankelijk om de situatie in praktijk voor de aanbieding te bekijken.

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 2020. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door de opdrachtgever verstrekte aantal m². Indien bij de eerste glasbeurt blijkt dat er sprake is van afwijkingen, dan levert de dienstverlener deze uiterlijk 5 dagen na uitvoering van de glasbeurt aan bij mboRijnland. Eventuele wijzigingen worden vervolgens in overleg in de calculatie doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Daarna vervalt het recht om de vierkante meters te wijzigingen, uitgezonderd hiervan zijn eventuele wijzigingen door verbouwing etc.

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 glazenwassersbedrijf" 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. mboRijnland behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert mboRijnland 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 mboRijnland 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 contractjaar 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 mboRijnland over de data van uitvoering en oplevering.

- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt mboRijnland 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. Dit geldt voor alle locaties binnen de scope.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van mboRijnland.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan mboRijnland. 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 mboRijnland 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 mboRijnland 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 glazenwassersbedrijf".

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan mboRijnland voor het personeel dat op locaties 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 mboRijnland 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 mboRijnland gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan mboRijnland 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 mboRijnland. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en mboRijnland. 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 mboRijnland de werkbbon van naam en handtekening.

5 Sanitaire benodigdheden

Op dit moment heeft mboRijnland zowel dispensers in eigendom als middels huurconstructie. Uniformering in type en uitstraling is met de nieuwe aanbesteding gewenst. Het leveren van de hardware en vullingen valt ook onder deze aanbesteding. Het betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen waaronder:

- handdoek dispensers
- zeepdispensers
- toiletrol dispensers
- damesverbandcontainers
- in-/droog-/schoonloopmatten

De handdrogers op locatie Breestraat (BRE) en Stormbuysing (STB) zijn in eigendom van mboRijnland. Hier is in het calculatiemodel met de opgenomen dispenseraantallen per locatie reeds rekening mee gehouden. Deze situatie blijft ook in het nieuwe contract gehandhaafd.

5.1 Prijzen

mboRijnland wenst een aanbieding te ontvangen op basis van een huur all-in concept. De prijzen die de dienstverlener opneemt in haar aanbieding zijn inclusief het leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten, servicekosten en alle overige bijkomende kosten. De kosten voor het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen zijn voor rekening van de huidige dienstverlener.

De opgegeven aantallen zijn indicatief en gebaseerd op basis van het verbruik over 2019. Uit deze indicatieve aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.

5.2 Vervanging huidige dispensers

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener afgevoerd.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdeelen waarop de voorzieningen worden bevestigd. Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden.

5.3 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan "vergelijkbare uiterlijke uitstraling/uiterlijk vertoon".
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar.
- worden op dezelfde hoogten geplaatst.
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft.
- zijn makkelijk te reinigen.

- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen.
- zijn zuinig in dosering.
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig.
- hebben een minimale storingsgevoeligheid.
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of -indicator (m.u.v. luchtverfrissers).
- zijn afgestemd op de doelgroep.
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht).

mboRijnland wenst na gunning een voorstel met visuals te ontvangen om de gekozen lijn te beoordelen. mboRijnland behoudt zich het recht voor van deze lijn af te wijken indien bijv. een andere kleurstelling gewenst is. Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.

5.4 Artikelen

mboRijnland verwacht een aanbieding die passend is bij de dynamiek en omgeving van mboRijnland. Een deel van de invulling is vrij aan de dienstverlener, echter de volgende eisen worden gesteld:

1. Handzeep
 - PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar
 - Licht geparfumeerd is toegestaan
2. Handdoek dispensers
 - Een systeem waardoor het gebruikte deel van de handdoek wordt vervangen door een schoon deel van de handdoek
 - Een afremmechanisme/blokkering wanneer de gebruiker aan de handdoekrol trekt voor het normaliseren van het verbruik
 - Geen storingsgevoeligheid bij het gebruik van handdoekrollen met stiknaad
 - Handdoekenrollen verplicht, losse papieren (vouw) handdoekjes zijn niet toegestaan
3. Luchtverfrissing
 - Stabiele geurbeleving
 - Milieuvriendelijk
 - Lekkageproblemen uitgesloten
 - Geluidsarm
4. Toiletrol dispensers
 - Geschikt voor minimaal 2 rollen
 - Blokkeersysteem voor 2e rol als eerste nog vol is
 - Geschikt voor universeel toiletpapier
5. Toiletpapier
 - Minimaal 2-laags tissue
 - Het papier is chloorvrij geproduceerd
 - Het papier is geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal
 - Zeer goed oplosbaar
6. Ladybin
 - De damesverbandcontainer wordt eens per twee weken gewisseld
 - De wens is een non touch variant

5.5 Voorraadbeheer

Het is de verantwoordelijkheid van de dienstverlener om dagelijks de voorraad bij te houden, evenals het dagelijks bijvullen van alle sanitaire voorzieningen. De dienstverlener is volledig zelfstandig verantwoordelijk de voorraad dusdanig op peil te houden dat er niet misgegrepen wordt. Hiervoor is op alle locaties voldoende opslagruimte beschikbaar.

5.6 Service en onderhoud

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het service en onderhoud van sanitaire artikelen op alle locaties van mboRijnland. mboRijnland wenst hierin volledig ontzorgt te worden. Concreet betekent dit een centraal meldpunt voor het service en onderhoud met één vast aanspreekpunt. Het periodieke service en onderhoud van de dispensers is reeds opgenomen in de prijzen die de dienstverlener in deze offerte aanbiedt.

De huidige hoeveelheid dispensers is voldoende voor de gebruikersaantallen op de locaties. Mocht in de toekomst het aantal bezoekers/medewerkers/leerlingen stijgen, dan behoudt mboRijnland zich het recht voor additionele dispensers en vullingen uit te vragen binnen de geldende overeenkomst. Verrekening hiervan vindt plaats tegen de tarieven uit de overeenkomst.

Spoedbestellingen die noodzakelijk zijn door toedoen van de dienstverlener en/of mboRijnland (bijvoorbeeld bij het vergeten van een levering) worden dezelfde dag nog geleverd. Kosten hiervoor zijn voor rekening van de dienstverlener.

Bij (een) storing(en) aan de geplaatste dispensers is dienstverlener in staat om binnen 24 uur na melding op werkdagen de storing te verhelpen.

6 Materialen, middelen, machines en milieu

6.1 Materialen, middelen en machines

Op de locaties van mboRijnland 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 mboRijnland.

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

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.

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

mboRijnland 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 mboRijnland de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van mboRijnland 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 fosfaathoudende 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 door de dienstverlener.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.
- De dienstverlener voldoet bij de uitvoering van de dienstverlening aan de eisen zoals verwoord in Milieucriteria schoonmaak maart 2017.

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 mboRijnland bekend.

Indien mboRijnland 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 mboRijnland. 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 mboRijnland 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.

7.3 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 TenderNed 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. mboRijnland 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 locatie(s) van mboRijnland 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.

7.4 Tijdregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst mboRijnland 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.

7.5 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van mboRijnland, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), welke niet ouder is dan 6 maanden op het moment van start op één van de locaties van mboRijnland. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor mboRijnland. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is mboRijnland 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 mboRijnland, 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.

7.6 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 mboRijnland gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

7.7 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door mboRijnland goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Dit geldt ook voor de gedetacheerde medewerkers. 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 ontzeggen.

7.8 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 glazenwassersbedrijf". Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van mboRijnland 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 verantwoordelijk verschuldigd aan mboRijnland 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, aangezien er op sommige locaties ook buiten reguliere kantoortijden gewerkt kan worden. Onveilige situaties op de locatie(s) van mboRijnland worden direct gemeld aan de contactpersoon van mboRijnland.

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 glazenwassersbedrijf" in acht genomen. De dienstverlener informeert mboRijnland 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 mboRijnland ter beschikking.

7.9 Schade

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

8 Communicatie

8.1 Nederlandse taal

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

8.2 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener

De communicatie tussen mboRijnland 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 mboRijnland.

8.3 Managementinformatie

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

8.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

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

8.5 Gebouwinformatieboek

De dienstverlener verstrekt een gebouwinformatieboek aan mboRijnland. 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 mboRijnland;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaarten;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van mboRijnland 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.

Op verzoek van mboRijnland kan inzage gegeven worden in certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de locatie(s) van mboRijnland werkzaam zijnde medewerkers;

9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

9.1 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 en praktijklokalen: AQL 7%
- Pantry's en restauratieve voorzieningen: AQL 7%

9.1.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. mboRijnland (of een door hen aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De kosten voor de reguliere VSR metingen zijn voor mboRijnland. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is minimaal tweemaal per jaar. mboRijnland is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontfen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actuele werktijden, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden zoals het periodiek vloeronderhoud en glasbewassing, 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.

9.1.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke plannings voor o.a. glasbewassing 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.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- mboRijnland 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 mboRijnland gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen mboRijnland het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

9.1.3 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.

Per gebouw wordt gedurende een contractjaar 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	12	20	7,6
Verkeersruimten	8	12	7,3
Sanitaire ruimten	5	6	6,7
Totaal	25	38	
	Rapportcijfer		7,2

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
2019.1	6-03-19	9,2
2019.2	17-06-19	5,0
2019.2h1	12-07-19	7,5
etc.	etc.	
Gemiddeld rapportcijfer		7,2

9.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Minimaal eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de gebouwgebruikers van mboRijnland. Op dit moment is het nog niet inzichtelijk of mboRijnland deze metingen uitvoert, een externe partij dit oppakt of dat dit bij de dienstverlener wordt belegd. mboRijnland laat het aan de dienstverlener een passend voorstel te doen voor het meten van de belevingskwaliteit onder de eindgebruikers: medewerkers, studenten, bezoekers etc. Dit voorstel wordt opgenomen in de beantwoording van casus 5 'Belevingskwaliteit'. Alle eventueel bijkomende kosten dienen opgenomen te zijn in de aanbieding van de dienstverlener en kunnen achteraf niet verrekend worden.

Na gunning wordt de definitieve invulling van deze belevingsmeting in overleg met de dienstverlener afgestemd. Vervolgens wordt er een nulpunt bepaald, evenals de jaarlijks te behalen stijging van het klanttevredenheidscijfer.

9.3 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: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

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 drie 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.

{naam opdrachtgever}		Locatie	{naam locatie}			
		Nummer	{nummer meting}			
		Medw.	{medewerker}			
		Datum	{datum uitvoering meting}			
Deskundige oordeel / Opvolging PvE						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			5	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers (tussen 8.00 en 16.30 uur)			3	0	
4	Draagt men verstrekte badge			4	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0	
6	Werkoverleg schoonmaakleverancier/medewerkers (frequentie en verslaglegging)			2	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			4	0	
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
9	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			4	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				41	0	
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE				Score cijfer	0,00	Paraaf medewerker:

9.4 Offerte dienstverlener

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