

Programma van eisen
Schoonmaakonderhoud
Gemeente de Ronde Venen



Documentnaam:	DRV-PvE-2020.02
Referentienummer:	Inkoopstrategie PRJ 2000311
Datum	17 november 2020

INHOUDSOPGAVE

1	Inleiding	4
1.1	Algemeen	4
1.2	Projectomschrijving opdrachtgever	4
2	Schoonmaakwerkzaamheden	5
2.1	Werkbare dagen	5
2.2	Werktijden	5
2.3	Werkprogramma	5
2.4	Planning laagfrequente werkzaamheden	5
2.5	Ruimtestaat en plattegronden	6
2.6	Uitvoeringsfrequentie	6
2.7	Kengetallen en productienormen	6
2.8	Contractblad(en)	7
2.9	Prijsniveau	7
2.10	Uurtarieven	7
2.11	Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel	7
2.12	Machinekosten	7
2.13	Inzet dagkracht	8
2.14	Afvaltransport	8
2.15	Facturering contractwerkzaamheden	8
2.16	Contractmutaties	8
2.17	Nul-meting	8
3	Regie werkzaamheden	9
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	9
3.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	9
4	Sanitaire benodigdheden	10
4.1	Sanitaire benodigdheden	10
5	Communicatie	11
5.1	Nederlandse taal	11
5.2	Overleg tussen Opdrachtgever en dienstverlener	11
5.3	Managementinformatie	11
5.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	11
5.5	Logboek en gebouwinformatieboek	12
5.6	Klachtenregistratie en -afhandeling	12
6	Personeel en Organisatie	13
6.1	Personeel	13
6.2	Jeugd	13
6.3	Uitzendkrachten	13
6.4	Overname personeel huidige dienstverlener	13
6.5	Personeelsbezetting	13
6.6	Opleidingseisen	13
6.7	Legitimatie	14
6.8	Bedrijfskleding	14
6.9	Veiligheid	14
6.10	Schade	14
7	Materialen, middelen, machines en milieu	15
7.1	Materialen, middelen en machines	15
7.2	Machines en elektrische veiligheid	15
7.3	Milieu	15
8	Kwaliteitsbewaking	17
8.1	Kwaliteitsniveau	17
8.2	Procescontrole – Dagelijkse controle (DKS)	17
8.3	Contractbeheersing – Kwaliteitsmeetsysteem (KMS)	17
8.4	Boeteclausule;	18
9	KPI-meting in verband met opvolging besteisen tot einde contractperiode	19
9.1	KPI Meetpunten	20
9.2	Opleidingseisen personeel: (10 punten)	20

9.3	Kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS-metingen: (20 punten).....	20
9.4	Ziekteverzuim van eigen onderneming: (20 punten).....	20

Bijlagen:

- Aanwijzingen schoonmaakonderhoud (in dit document)
- Calculatiemodel (aparte bijlage)
- Werkprogramma (aparte bijlage)
- Uren en tijden locaties De Ronde Venen (aparte bijlage)

1 Inleiding

1.1 Algemeen

De opdrachtgever Gemeente de Ronde Venen, hierna te benoemen als DRV, heeft in samenwerking met CC-Facilities en Stichting RIJK het programma van eisen ten behoeve van het schoonmaakonderhoud voor haar gebouw(en) opgesteld. Op basis van dit programma van eisen is door DRV en CC-Facilities dit "Programma van eisen" gemaakt. In dit document treft de dienstverlener alle informatie aan voor de aanbesteding bij de opdrachtgever.

Bij deze aanbesteding zijn de navolgende diensten en/of leveringen te onderscheiden:

- reguliere schoonmaakwerkzaamheden;
- periodiekvloeronderhoud.

1.2 Projectomschrijving opdrachtgever

Doelstelling van de aanbesteding het sluiten van een contract voor de schoonmaak van de interieurs in de navolgende gemeentelijke gebouwen:

	Locatie	Adres
1	Gemeentehuis Mijdrecht	Croonstadtlaan 111, Mijdrecht
2	Brandweer Mijdrecht	Industrieweg 2, Mijdrecht
3	Bredeschool 16-20 Mijdrecht	Joh. van Renessestraat 18, Mijdrecht
4	Brandweer Abcoude	Brandweerplein 5, Abcoude
5	Gemeentewerf Wilnis	Ringdijk 7, Wilnis
6	Gemeentewerf Abcoude	Bovenkamp 15 Abcoude
7	Gemeentewerf Mijdrecht	Industrieweg 50, Mijdrecht
8	Werkcentrum Mijdrecht *	Rondweg 1a, Mijdrecht
9	NME – Centrum	Pieter Joostenlaan 28 a, Wilnis
10	Gymzaal de Brug Mijdrecht	Van Wassenaerstraat 9, Mijdrecht
11	Gymzaal De Eendracht Mijdrecht	Eendracht 1, Mijdrecht

* er is een reële kans dat de functie van dit pand tijdens de looptijd van de overeenkomst zal wijzigen en daarmee als schoonmaaklocatie zal vervallen.

De aanbesteding gebeurt op basis van een actueel programma van eisen waarvan in ieder geval een sociale paragraaf gericht op inzet van mensen met een beperking tot de arbeidsmarkt en duurzaamheidseisen, onderdeel uitmaken. De opdracht wordt als één pakket aanbesteed.

De glasbewassing van de genoemde objecten maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding.

2 Schoonmaakwerkzaamheden

2.1 Werkbare dagen

Bij de opdrachtgever wordt gedurende verschillende dagen per week schoongemaakt. De gebouwen van de opdrachtgever zijn gedurende de erkende Nationale Feestdagen gesloten. Dienstverlener dient hier in de calculatie rekening mee te houden.

2.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag zijn op dit moment als volgt: Zie 'Bijlage – Uren en tijden locaties de Ronde Venen.docx Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

2.3 Werkprogramma

In het werkprogramma wordt een opsomming gegeven van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen. De programma's zijn voorzien van een unieke programmacode. Toelichting op voorbeeldcode 01.255:

- 01 betreft de ruimtecategorie (administratieve ruimte)
- 255 betreft de hoogste uitvoeringsfrequentie van minimaal één handeling.

Het hoogfrequente schoonmaakwerk wordt in het programma per dag aangegeven, voor de laagfrequente werkzaamheden zijn de frequenties aangegeven. De dienstverlener dient na gunning, op basis van de werkprogramma's, duidelijke taakkaarten op te stellen voor schoonmaakpersoneel, zodanig dat per gebouw(deel) nauwkeurig kan worden vastgesteld wanneer welke werkzaamheden worden verricht. De taakkaarten dienen op de ingangsdatum van het contract beschikbaar te zijn.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd, na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de contactpersoon van de opdrachtgever, die verantwoordelijk is voor het schoonmaakonderhoud. Deze wijzigingen dienen in het logboek te worden genoteerd. Prijstechnisch dienen dergelijke wijzigingen neutraal te geschieden.

De werkprogramma's en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlage aan dit bestek toegevoegd.

2.4 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, dient de dienstverlener een planning van periodieke werkzaamheden aan te leveren van alle werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, dient dit schriftelijk te worden gemeld aan de opdrachtgever. De dienstverlener dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- 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 dient de dienstverlener dit af te tekenen in het logboek.

2.5 Ruimtestaat en plattegronden

De ruimtestaat is als bijlage toegevoegd. De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden, ten gevolge van verbouwingen en verhuizingen in gebouw(en).

De dienstverlener dient voor de calculatie uit te gaan van de bij dit bestek behorende ruimtegegevens. Indien nodig worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de dienstverlener opgegeven kengetallen.

De ruimtestaat bevat de volgende gegevens:

Ruimtegegevens	Omschrijving
GEB	Gebouw
VERD	Verdieping
RUIMTENR	Ruimtenummer
RUIMTE-CATEGORIE	omschrijving/benaming van de ruimte
M2 VLOER	netto vloer oppervlakte in m ²
VLOERSOORT	omschrijving van de vloersoort
FREQ.	uitvoeringsfrequentie per jaar
PROGR.	programma-code
KENG.	kengetal in uren per m ² per jaar
UREN MA-VRIJ	schoonmaaktijd in uren per jaar voor de basisbeurt van maandag t/m vrijdag
UREN NALOOP	schoonmaaktijd in uren per jaar voor de naloopronde van maandag t/m vrijdag
VSR CODE	ruimtecode t.b.v. kwaliteitsmeting NEN 2075
BIJZONDERHEDEN	omschrijving van bijzonderheden

Indien gewenst kunnen de plattegronden door middel van een mailverzoek worden aangevraagd bij de opdrachtgever.

2.6 Uitvoeringsfrequentie

De werkprogramma's en ruimtestaat zijn voorzien van uitvoeringsfrequenties.

Frequentie per jaar	Omschrijving
255	dagelijks van maandag t/m vrijdag
230	dagelijks van maandag t/m vrijdag 46 weken per jaar
156	3 x per week
104	2 x per week
52	1 x per week
12	1 x per maand
10	1 x per jaar 46 weken per jaar
etcetera.	

2.7 Kengetallen en productienormen

De productie-uren die benodigd zijn voor het schoonmaken van een ruimte overeenkomstig het bijbehorende werkprogramma worden uitgedrukt in een kengetal. Het kengetal geeft de hoeveelheid tijd per m² per jaar aan. In de ruimtestaat wordt, door een vermenigvuldiging van de m² met het kengetal, het aantal schoonmaakuren per jaar gecalculeerd. Deze uren staan vermeld in de kolom "UREN MA-VRIJ" en "UREN NALOOP".

De dienstverlener dient conform het calculatiemodel per werkprogramma een opgave te verstrekken van de kengetallen in uren per m² per jaar en de daarmee overeenkomende productienormen in m² per uur.

2.8 Contractblad(en)

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud wordt 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.

Voor de prijsvorming dient de dienstverlener het contractblad dat is opgenomen in het calculatiemodel volledig in te vullen.

2.9 Prijsniveau

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2021 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde B.T.W.

Na vaststelling van de contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.

Prijsverhogingen ten gevolge van wijzigingen in CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf wettelijke aspecten en/of materiaalkosten dient de dienstverlener uiterlijk twee maanden voor het einde van ieder contractjaar aan te kondigen. Nadat de CAO en overige wetgeving bindend zijn verklaard dient de dienstverlener binnen 14 dagen een gespecificeerd projectgericht voorstel tot prijswijziging in te dienen. Desgevraagd dient het voorstel tot prijswijziging met bewijzen te worden gestaafd.

De tarieven zijn vast voor tenminste 1 jaar na ingang van de overeenkomst.

De prijsverhogingen die worden overeengekomen gelden voor een geheel contractjaar. Voor de opdrachtgever geldt dat een contractjaar loopt van 1 juli tot en met 30 juni.

2.10 Uurtarieven

De dienstverlener dient op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op te geven van de in te zetten categorieën medewerkers. In het calculatiemodel is rekening gehouden met verschillende categorieën medewerkers. Indien wordt afgeweken van de vermelde categorieën, dan dienen de afwijkende categorieën afzonderlijk te worden vermeld inclusief een motivatie voor de afwijking. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen en middelen (inclusief de levering van plastic zakken), alsmede de overige indirecte kosten dienen te worden opgenomen in de uurtarieven.

2.11 Uitgangspositie calculatie aangaande overname personeel

Bij de opbouw van de uurtarieven dient de dienstverlener uit te gaan van de eigen gemiddelde bedrijfssituatie. De dienstverlener dient geen rekening te houden met overname van personeel.

2.12 Machinekosten

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 500,00 per machine (netto aanschafprijs, excl. BTW) dient de dienstverlener deze machines niet te verdisconteren in het uurtarief maar separaat als investeringsvoorstel in te dienen. Hieronder vallen onder meer veegmachines, grote schrob-/zuigautomaten, trekkers en laders.

Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

- investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien de opdrachtgever vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de dienstverlener;
- investeringsvoorstellen dienen te zijn gespecificeerd naar aanschafkosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten;
- alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines dienen te worden opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de dienstverlener;
- de dienstverlener dient het totaal van de investeringskosten te specificeren op het betreffende contractblad van het calculatiemodel.

De dienstverlener dient gelet op de financiële omvang van de investeringen in combinatie met de technische en economische levensduur van machines uit te gaan van een gemiddelde afschrijvingstermijn van 5 jaar.

De dienstverlener dient bij de investeringsopgave van machines de maximale levertijd op te geven. Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn dient de dienstverlener op eigen kosten zorg te dragen voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.

2.13 Inzet dagkracht

Bij Gemeente De Ronde Venen werkt momenteel een WSW-medewerker uit de eigen gemeente in de schoonmaak. Deze medewerker wordt gedetacheerd naar de opdrachtnemer. De WSW-medewerker behoudt daarbij zijn huidige takenpakket, zijn urenomvang en weekrooster.

2.14 Afvaltransport

Overeenkomstig het werkprogramma dient papier te worden ingezameld in speciaal daarvoor bestemde papiercontainers. Tevens dient restafval te worden verzameld overeenkomstig het werkprogramma en na beëindiging van de schoonmaaktaak te worden gedeponeerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers.

2.15 Facturering contractwerkzaamheden

De facturering van contractwerkzaamheden dient telkens na één maand plaats te vinden in de vorm van één twaalfde deel van de boekjaarprijs.

2.16 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen, de dienstverlener dient hier flexibel in op te treden. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door de opdrachtgever minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de dienstverlener. Hierdoor wordt de dienstverlener in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken.

In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door de opdrachtgever. Mutaties in het gebouw of programma 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. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

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

2.17 Nul-meting

Zowel voor ingangs datum contact als bij beëindiging van het contract, zal vanuit de Gemeente door een onafhankelijke partij een zogeheten nulmeting worden uitgevoerd. Na uitvoering van de nulmeting zal de status van zowel de dagelijkse als de periodieke schoonmaakwerkzaamheden worden beoordeeld. Indien achterstallig schoonmaak onderhoud is geconstateerd, zal deze door de nieuwe dienstverlener tot het nul niveau worden gebracht. De kosten die hieruit voortvloeien,

worden door de Gemeente verreken met de laatste maandfacturen.

3 Regie werkzaamheden

3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

De dienstverlener dient hiervoor conform het calculatiemodel de tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc).

3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Een éénmalige opdracht zal per e-mail geschieden door of namens een bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de dienstverlener voor correcte uitvoering ondertekend, de dienstverlener behoudt het origineel. De dienstverlener dient de extra werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.

4 Sanitaire benodigdheden

4.1 Sanitaire benodigdheden

De sanitaire benodigdheden worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden dient overeenkomstig de werkprogramma's door de dienstverlener te worden uitgevoerd.

5 Communicatie

5.1 Nederlandse taal

De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

5.2 Overleg tussen Opdrachtgever en dienstverlener

De communicatie tussen de opdrachtgever en de dienstverlener dient op diverse niveaus plaats te vinden overeenkomstig navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen van de opdrachtgever. De dienstverlener dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren aan de opdrachtgever.

Frequentie	Functionaris opdrachtgever
Eerste jaar 4x per jaar Vervolg jaren 2x per jaar	Contractmanager en coördinator facilitair. Optioneel teamleider DIV & Facilitair en optioneel afdelingshoofd dienstverlening
Wekelijks	Coördinator Facilitair
Dagelijks	Buitendienst medewerker

Tijdens de twee/vierjaarlijkse overleg momenten worden minimaal de volgende onderwerpen besproken:

- Ontwikkelingen opdrachtgever
- Ontwikkelingen & innovaties inschrijver
- KPI's
- Prijsindexatie
- Contractverlenging
- Stand van zaken algemeen (input managementrapportage)

Op wekelijks/dagelijkse basis vindt operationeel gesprek plaatsvinden tussen de rayonleider en uitvoerende medewerkers over de kwaliteit van de dienstverlening.

5.3 Managementinformatie

Om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten, meent de opdrachtgever, gedurende de looptijd van het contract, over de volgende managementinformatie te moeten kunnen beschikken. De dienstverlener dient deze projectgebonden informatie, uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de opdrachtgever te verstrekken.

Onderwerpen management rapportage:

- ingezette productie- en direct toezichturen;
- percentage ziekteverzuim (t.b.v. KPI);
- overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
- overzicht van de medewerkers met de door hen gevolgde opleidingen en het behaalde resultaat;
- overzicht van de uitgevoerde en nog uit te voeren laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden;
- uitslagen van proces- en kwaliteitsmetingen en het daaruit af te leiden voortgang van de kwaliteit van het uitgevoerde schoonmaakonderhoud;
- verslagen operationeel projectgebonden werkoverleg;

5.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Na een melding van de opdrachtgever dient de dienstverlener binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te kunnen zijn en direct operationeel aan kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedurekosten zijn verbonden dient de dienstverlener dit in de inschrijving te vermelden.

5.5 Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van de opdrachtgever dient gebruik te worden gemaakt van een logboek. In het logboek dienen alle zaken te worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt opgelost. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek. De projectleiding dient dagelijks het logboek in te zien en te paraferen.

De dienstverlener dient een gebouwinformatieboek aan te leveren bij de opdrachtgever. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de opdrachtgever;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- overzicht van materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB).

5.6 Klachtenregistratie en –afhandeling

De dienstverlener dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De dienstverlener dient hierbij de volgende aanwijzingen op te volgen:

- verstoringen van óf klachten over het normale schoonmaakproces dienen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden hersteld;
- bij ernstige verstoringen als calamiteiten geldt een reactietijd van 1 uur;
- daarnaast dient van alle ontvangen verstoringen op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen 24-uur te worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door de opdrachtgever worden gemeld dienen door de dienstverlener te worden geregistreerd. De klachtenregistratie dient als onderdeel te zijn opgenomen in de managementrapportage.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

De dienstverlener dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten.

Conform de in Nederland geldende regels dient de dienstverlener zeker te stellen dat de eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, dient de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de opdrachtgever bekend te maken.

Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, wordt met redenen omkleed dit bezwaar binnen drie werkdagen kenbaar gemaakt aan de dienstverlener.

6.2 Jeugd

De dienstverlener dient een goede verhouding te zoeken tussen de in te zetten categorieën medewerkers, zoals jeugdige en vakvolwassen medewerkers, waarbij de opdrachtgever de inzet van jeugd wil beperken tot 0%.

6.3 Uitzendkrachten

De dienstverlener zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt ten hoogste 7,5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven.

6.4 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning dient de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) toe te passen. Omdat er geen sprake is van overname personeel is dit niet van toepassing.

6.5 Personeelsbezetting

De dienstverlener dient zorg te dragen voor een stabiele personeelsbezetting. De dienstverlener dient voor ziekte of verlof van medewerkers te beschikken over vaste invalkrachten of andere maatregelen te nemen waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd.

In het bijzonder voor vakantieperioden geldt dat de dienstverlener kan aantonen, bijvoorbeeld door middel van een planning, dat de personeelsbezetting en het daarop afgestemde toezicht voldoende is gewaarborgd.

Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevendenden wordt de opdrachtgever geïnformeerd over de vervangingsregeling.

6.6 Opleidingseisen

Alle uitvoerende medewerkers dienen, voordat zij te werk worden gesteld op de locatie(s) van de opdrachtgever, een vakinhoudelijke basisinstructie te ontvangen en te zijn geïnformeerd over alle huis- en veiligheidsregels van de opdrachtgever.

De dienstverlener dient gedurende de looptijd van het contract verplichtingen aan te gaan ten opzichte van de opdrachtgever om het kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers verder te ontwikkelen.

Uitvoerende schoonmaakmedewerkers dienen in het bezit te zijn van het RAS Basis Diploma. Direct leidinggevendenden dienen minimaal in het bezit te zijn van het RAS Diploma Basis Diploma en RAS Basis Leidinggevende.

6.7 Legitimatie

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

6.8 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen te dragen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijk doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.9 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met in acht neming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften, met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de opdrachtgever, worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.

Ondermeer uit hoofde van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen.

Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever dienen direct te worden gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

6.10 Schade

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

De dienstverlener heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de dienstverlener, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid te melden aan de opdrachtgever.

7 Materialen, middelen, machines en milieu

7.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van de opdrachtgever dienen Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouwinformatieboek.

Indien de dienstverlener, gedurende de looptijd van het contract, van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan de opdrachtgever te worden voorgelegd.

Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de dienstverlener retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

Opslagruimte wordt door de opdrachtgever om niet ter beschikking gesteld.

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering.

7.2 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 moeten worden gecontroleerd:

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

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

7.3 Milieu

Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever vereist. De dienstverlener besteedt bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de dienstverlener voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en -hulpmiddelen, energiegebruik en overige voorschriften.

Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de opdrachtgever dient een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel te zijn van de managementrapportage.

Algemene milieu voorschriften:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen dient gebruik te worden gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen dient gebruik te worden gemaakt van lekbakken.

- Schoonmaakmiddelen dienen volgens de Wet Milieugevaarlijke Stoffen (WMS) te zijn voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieugevaarlijke Stoffen (WMS) dienen te worden gebruikt met in acht neming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen.
- Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen er voor dat bedienbare verlichting niet langer brand dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en dienen dienovereenkomstig te worden afgevoerd. De dienstverlener dient te voldoen aan nationale en Europese wet- en regelgeving.
- De dienstverlener dient gebruik te maken van energiezuinige apparaten.

8 Kwaliteitsbewaking

8.1 Kwaliteitsniveau

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075; het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie bureaunkamers en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%.

In NEN 2075 wordt onderscheid gemaakt tussen kwaliteitscontrole voor procesbeheersing (DKS) en kwaliteitscontrole ten behoeve van contractbeheersing (KMS). NEN 2075 is algemeen bekend als het VSR kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research ontwikkeld is.

8.2 Procescontrole – Dagelijkse controle (DKS)

Voor de dagelijkse procesbewaking, door de directe leiding die verantwoordelijk is voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, staat het Dagelijks Kwaliteitcontrole Systeem (DKS) ter beschikking. Hiermee kan de dienstverlener op eenvoudige wijze vaststellen of het schoonmaakproces naar wens verloopt en waar nodig direct bijsturen. De opdrachtgever verplicht de dienstverlener het DKS of een vergelijkbaar systeem toe te passen.

De DKS-controles dienen op taakniveau te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van eenmaal per maand. De dienstverlener dient middels de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. Op verzoek kan de opdrachtgever, op ieder gewenst moment, inzage krijgen in de achterliggende DKS-rapporten.

8.3 Contractbeheersing – Kwaliteitsmeetsysteem (KMS)

Vanaf de derde maand, na ingang van het schoonmaakcontract, worden kwaliteitsmetingen, uitgevoerd conform NEN 2075. De Kwaliteitsmetingen worden per locatie en door een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij uitgevoerd. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is tweemaal per jaar voor de buiten locaties en viermaal per jaar voor het Gemeente huis Mijdrecht. De opdrachtgever is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontlenen.

De inventarisaties en kwaliteitsmetingen, conform NEN 2075, dienen te worden uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en -controleurs.

Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, alsmede een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden onmisbaar. Indien bij de start van een controle wordt geconstateerd dat de planning ontbreekt, zal de meting niet kunnen worden uitgevoerd.

Na iedere kwaliteitsmeting dienen de resultaten binnen één werkweek schriftelijk te worden gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

8.4 Boeteclausule;

De navolgende boeteclausules treden in werking:

- indien voorafgaand aan of tijdens de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt/ niet correct is; schriftelijke waarschuwing.
- indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende resultaat wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën; uitvoering hercontrole op kosten van dienstverlener.

Door middel van het indienen van de inschrijving verklaart de dienstverlener zich akkoord met de boeteclausules.

Procedure bij ontbreken van de schriftelijke periodieke planning:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na de constatering, de planning op locatie aanwezig is.
- Na deze periode vindt er een VSR Kwaliteitsmeting plaats.
- De opdrachtgever is gerechtigd alle kosten voortkomend uit het ontbreken van de benodigde planning bij de dienstverlener in rekening te brengen.
- Indien wederom wordt geconstateerd dat de benodigde planning ontbreekt, zal de opdrachtgever 10 % in mindering brengen op de maandfactuur van desbetreffende locatie.
- De procedure blijft onverminderd van kracht tot de benodigde planning op locatie aanwezig is.
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer het ontbreken van de planning wordt geconstateerd, is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen tien werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën door het bureau dat de reguliere VSR metingen uitvoert.
- De opdrachtgever is gerechtigd de kosten voor hercontroles separaat in rekening te brengen bij de dienstverlener.
- Indien het resultaat van deze hercontrole in één of meerdere ruimtecategorieën onvoldoende is bevonden, vindt nogmaals een hercontrole op kosten van dienstverlener plaats.
- Indien het resultaat van de 2^{de} hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën, is de opdrachtgever gerechtigd € 250,00 per locatie in te houden op de laatst verschenen maandfactuur. Voor de locatie Gemeentehuis Mijdrecht zal dit € 1.000,00 bedragen. Daarnaast zal opnieuw een hercontrole worden uitgevoerd.
- Indien het resultaat opnieuw onvoldoende blijkt, wordt dit aangerekend aan toerekenbare tekortschieten, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

9 KPI-meting in verband met opvolging bestekeisen tot einde contractperiode

Tot het einde van de contractperiode zal er tweemaal per jaar een KPI Meting gehouden worden. Tijdens deze KPI-meting wordt beoordeeld of de schoonmaakleverancier de bestekeisen, zoals beschreven in het aanbestedingsdocument, en de aanvullende voorwaarden van de opdrachtgever, die eventueel nog zijn afgesproken, nakomt.

De volgende beoordelingen kunnen worden gegeven:

Ja conform bestekeisen/aanvullende voorwaarden.

Nee niet conform bestekeisen/aanvullende voorwaarden.

De resultaten van de KPI Metingen worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand;

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

Het behaalde rapportcijfer dient minimaal een 7,5 te zijn.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee dienen bij een volgende meting met Ja beoordeeld te worden. Indien dit niet wordt behaald, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, is de leverancier verplicht sluitend- en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan te leveren. Deze onderbouwing dient binnen vijf werkdagen na een verzoek daartoe, aangeleverd te zijn. 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 desbetreffende KPI's met als gevolg dat er geen contract verlenging zal plaatsvinden.

Hieronder treft u een voorbeeld van een metingsformulier:

Gemeente De Ronde Venen		Locatie	Stadhuis			
		Nummer	21.04			
		Medw.	@			
		Datum	1-jun-21			
Deskundige oordeel inzake bestekeisen						
Aspecten	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
1 Opleidingseisen schoonmaakmedewerkers	x		5	5		
1 Opleidingseisen direct leidinggevende	x		5	5		
2 VSR-KMS Metingen	x		20	20		
3 Ziekteverzuim	x		20	20		
			50			
	Score			50		
Aantekeningen:		Resultaat				Paraaf medewerker
					10,0	

9.1 KPI Meetpunten

9.2 Opleidingseisen personeel: (10 punten)

Alle schoonmaakmedewerkers – ook welke via de SROI worden ingezet - dienen in het bezit van het RAS-diploma "Basis Opleiding Microvezel" te zijn. (5 punten)

Alle direct leidinggevende dienen in het bezit te zijn van het RAS-diploma "Basis opleiding Leidinggevende". (5 punten)

9.3 Kwaliteitsmeetsysteem (VSR-KMS-metingen: (20 punten)

Tot het einde van het schoonmaakcontract, worden 2 x per jaar kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR-Kwaliteitsmeetsysteem. De kwaliteitsmetingen worden, per locatie, door de opdrachtgever aangewezen onafhankelijke partij, uitgevoerd. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De leverancier kan hier geen enkel recht aan ontlenen.

Voor uitvoering van de VSR-KMS-meting is de aanwezigheid van een actueel werkprogramma alsmede een actuele planning van de laagfrequente (periodieke) werkzaamheden onmisbaar. Indien bij de start van een controle wordt geconstateerd dat de planning ontbreekt, zal de meting niet kunnen worden uitgevoerd.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen 36 uur schriftelijk gerapporteerd aan zowel de opdrachtgever als de leverancier. De leverancier dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om een eventuele of meerdere Afkeur(ingen) te herstellen.

Beoordeling van de KPI:

Per controleronde mogen slechts 2 metingen een afkeur scoren. Tevens mag per jaar, per locatie maar 1x een afkeur worden behaald. Her-controles zijn op kosten van de leverancier en dienen altijd een "Goedkeur" als resultaat te hebben.

9.4 Ziekteverzuim van eigen onderneming: (20 punten)

Beoordeling van de KPI:

Betreft enkel het ziekteverzuimcijfer van eigen personeel. SROI-medewerkers uitgezonderd.

Als het percentage van het ziekteverzuim (van de achterliggende periode) gelijk of lager is dan in de calculatie (tabblad 4 premies en opslagen) benoemde percentage dan 20 punten. Elke hele punt % boven afgegeven ziekteverzuimcijfer, 5 punten aftrek. (bron managementrapportage)

BIJLAGE: AANWIJZINGEN SCHOONMAAKPROGRAMMA

De uitvoering van het schoonmaakprogramma dient plaats te vinden volgens onderstaande aanwijzingen:

- Nat reinigen betekent met behulp van een reinigingsvloeistof een element inzetten. Daarna dient men met schoon water de vervuiling weg te nemen. Een en ander met behulp van werkdoeken, moppen, schrobborstels e.d.
- Bovenzijde computerranden dienen droog gereinigd te worden Beeldschermen, toetsenborden e.d. vallen buiten het schoonmaak programma.
- Het gebruik van een plumeaux is voor het hoogfrequent verwijderen van stof op inventaris- en of opstalonderdelen uitsluitend toegestaan indien deze onderdelen niet op normale wijze bereikbaar zijn. Inventaris- en of opstalonderdelen waarop vlekken en vingertasten aanwezig zijn dienen klamvochtig te worden schoongemaakt. Het gebruik van een plumeaux is voor het periodiek schoonmaakonderhoud uitsluitend toegestaan voor hoge inventaris- en of opstalonderdelen (zie begripsomschrijving reikhoogte) waar enkel stof op kan liggen.
- Daar waar staat "reikhoogte" dient 200 cm. te worden gelezen.
- In alle, door de dienstverlener schoon te maken, ruimten dient op basis van de hoofdfrequentie van het bijbehorende schoonmaakprogramma spinrag te worden verwijderd.
- In ruimten waar een balie aanwezig is, die niet in het schoonmaakprogramma voor die ruimte staat beschreven, dient de balie als bureau te worden behandeld.
- In ruimten waar een wastafel aanwezig is, die niet in het schoonmaakprogramma staat beschreven, dient de wastafel op basis van de hoogste uitvoeringsfrequentie van het bijbehorende schoonmaakprogramma te worden gereinigd.
- Lockers dienen behandeld te worden als hoge kasten.
- Het vlek verwijderen van harde vloeren houdt in dat, waar nodig, de vloer geheel of gedeeltelijk gemopt dient te worden.
- Daar waar gesproken wordt over vlekken verwijderen uit tapijt wordt bedoeld het met behulp van een neutrale reiniger nat verwijderen van gehecht vuil op een klein oppervlak. Grotere vlekken of vervuiling die zich met deze methode niet laten verwijderen (b.v. ingedroogde koffie en theevlekken) dienen te worden gerapporteerd aan de voor het schoonmaakonderhoud verantwoordelijke functionaris van de opdrachtgever.
- Schrobben is handmatig, met een schijfsmachine of schrob-/zuigmachine uitvoeren van een natte reiniging van de vloeren. Indien bij inzet van machines vloerdelen machinaal niet bereikbaar zijn dient dit handmatig te worden bijgewerkt. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.
- Sprayen en opwrijven houdt in dat het vloeroppervlak machinaal en met behulp van een spraywas van verstoringen wordt ontdaan en de beschermlaag wordt hersteld, waarna de vloer in zijn geheel wordt opgewreven.
- Conserveren van vloeren betekent dat met behulp van een reinigingsvloeistof (stripper) de oude polymeerlaag dient te worden verwijderd. Daarna dient men de vloer kruiselings van minimaal twee lagen polymeer te voorzien. Het uit- en inruimen van meubilair behoort eveneens tot de werkzaamheden.
- Alle ruimten waar vochtige bewerkingen aan vloeren worden uitgevoerd dienen afgezet te worden met daarvoor bestemde waarschuwborden.
- Indien er in de schoon te maken ruimten afvoerputjes aanwezig zijn, dienen deze geheel (in- en uitwendig) met dezelfde frequentie gereinigd te worden als het schrobben van de vloer. Afvoerputjes mogen niet droog staan en dienen indien nodig te worden bijgevuld.
- Stoelen en afvalbakken dienen op de plaats teruggezet te worden.
- Onder randen en richels worden verstaan: brandblusapparatuur, BHV-hulpmiddelen, schilderijen, reproducties, schoolborden, schrijfborden, krijtrichels, leidingen, buizen en overige uitsteeksels waar zich vuil op kan verzamelen.
- Whiteboards/schoolborden dienen slechts te worden gereinigd indien ze onbeschreven zijn.
- Onder verwarmingselementen worden verstaan: convectorkasten, plaatradiatoren, ribradiatoren en dergelijke.

- Onder ventilatieroosters vallen roosters in plafonds, wanden, ramen en deuren.
- Toiletartikelen/-houders hiertoe behoren handdoeken-tissues, zepen, toiletpapier, toiletborstels, hygiënezakken, luchtverfrissers en verbandcontainers.
- Afwerkmaterialen die zijn vervaardigd van roestvast staal (rvs) dienen met daartoe geëigende schoonmaakmiddelen te worden onderhouden.
- Voor overige begrippen is de "SIS T Schoonmaakterminologie" van NVZ-Nifim van toepassing.