

## **Bijlage 1 Programma van eisen**

In deze bijlage wordt een nadere omschrijving en toelichting verstrekt over de technische specificaties van de onderhoudige Opdracht. Aan de hand van relevante onderwerpen wordt de Opdracht voor u nader gespecificeerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vervult de Bijlage 1 Programma van eisen (uitvoering van de werkzaamheden) de rol als naslagwerk

## Inhoudstructuur

1.1. Calculatie-, ruimtebestand en Invulmatrix kosten .....	4
1.1.1. Uitvoeringsfrequentie .....	4
1.2. Beheerder taken.....	5
1.2.1. Uitvoeringsfrequentie .....	5
1.2.2. Beschrijving 'beheerder taken' .....	6
1.2.3. Prijsopgavebladen .....	6
1.3. Glasbewassing .....	7
1.3.1. Prijsopgavebladen .....	7
1.3.2. RI&E.....	7
1.3.3. Uitvoeringsfrequentie .....	7
1.3.4. Beschrijving 'glasbewassing' .....	8
1.3.5. Eisen aan glasbewassing-organisatie .....	8
1.4. Werkprogramma's en Opleverniveaus .....	9
1.4.1. Hanteren van werkprogramma's schoonmaak .....	9
1.4.2. Werkprogramma's schoonmaak en glasbewassing .....	9
1.4.3. Opleverniveaus .....	10
1.4.4. Werkinstructie periodiek vloeronderhoud .....	10
1.4.5. Conserveren (polymeren) .....	10
1.4.6. Opwrijven / sprayen .....	11
1.5. Bijkomende opdracht(en) .....	11
1.5.1. Flexibele opstelling Inschrijver .....	11
1.6. Contractmutaties .....	12
1.7. Afval en -verwijdering .....	12
1.8. Materialen, middelen en machines .....	13
1.9. Sanitaire artikelen .....	13
1.10. Huis- en veiligheidsregels .....	13
1.11. Fietsenstalling en Parkeren.....	14
1.12. Communicatie .....	14
1.12.1. Overlegstructuur .....	14
1.12.2. Logboek Schoonmaak en Beheer .....	15
1.12.3. Objectboek.....	15
1.13. Personeel .....	16
1.13.1. Taalvaardigheid .....	16
1.13.2. Scholing uitvoerend personeel .....	16
1.13.3. Scholing leidinggevend personeel .....	16
1.13.4. Scholing (administratieve) ondersteuning .....	17

1.13.5. Personeelsbezetting .....	17
1.13.6. Kledingvoorschriften .....	18
1.13.7. Legitimatie.....	18
1.13.8. VOG verklaring .....	18
1.13.9. Aanwezigheidsregistratie en procedure .....	19
1.13.10. Werktijden .....	19
1.14. Betreding van de locaties.....	19
1.14.1. Toegang.....	19
1.14.2. Sleutelbeheer.....	20
1.14.3. Betreden en verlaten van ruimten .....	20
1.15. Bereikbaarheid.....	20
1.15.1. Calamiteiten .....	20
1.15.2. Klachtenprocedure.....	21
1.16. Veiligheid en ARBO .....	21
1.17. Duurzaamheid.....	21
1.17.1. Materialen, middelen en methoden .....	21
1.17.2. Overige maatregelen .....	22
1.18. Administratieve organisatie.....	23
1.18.1. Contractbeheer .....	23
1.18.2. Extra opdrachten .....	23
1.18.3. Facturatie .....	24
1.18.4. Managementrapportage .....	25
1.19. Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit.....	25
1.19.1. Nulmeting schoonmaak .....	25
1.19.2. - 1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole.....	26
1.19.3. – 2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden .....	26
1.19.4. - 3. Opleveringsprotocol laagfrequente werkzaamheden (LF) .....	27
1.19.5. - 4. Beoordeling dienstverlening (BDV) .....	29
1.19.6. Contract- en Kwaliteitsbeheer (door de Opdrachtgever).....	29
1.20. Implementatie/start van de overeenkomst.....	30
1.20.1. Organisatie van de start van de werkzaamheden .....	30

## 1.1. Calculatie-, ruimtebestand en Invulmatrix kosten

### 1.1.1. Uitvoeringsfrequentie

De calculatie is gebaseerd op:

#### Gym- en sportlocaties:

- Werkelijke werkbare dagen, zoals aangegeven in Bijlage 4a 'Invuldocument Calculatie en Kosten Gemeente Waddinxveen - Binnensportaccommodaties'.
- Maandag t/m vrijdag.
- 46 weken: gedurende de zomervakantie van 6 weken zijn de locaties gesloten.
- Ook in genoemde 'Hoogseizoen' vindt er **geen** schoonmaak plaats op weekenddagen.

#### Zwembad (Optioneel):

De calculatie is gebaseerd op

- Werkelijke werkbare dagen, zoals aangegeven in Bijlage 4a 'Invuldocument Calculatie en Kosten Gemeente Waddinxveen - Binnensportaccommodaties'.
- Schoonmaak werkzaamheden alleen op maandagmiddag/avond (1x per week), maximaal 12 uur per beurt. Indien feestdag op maandag valt, moet in het zwembad de schoonmaak verschoven worden naar andere dag(dagen) in die week.
- 52 weken.

Periodieke schoonmaak met zowel laagfrequente interieur- als vloerenonderhoud werkzaamheden, wordt in gezamenlijk overleg, bij voorkeur in vakantieperioden van Waddinxveense scholen, met de Opdrachtgever gepland en uitgevoerd. De overig resterende uit te voeren laagfrequente werkzaamheden moeten gedurende de overige reguliere werkdagen evenredig worden uitgevoerd.

In de Bijlage 4a 'Invuldocument Calculatie en Kosten Gemeente Waddinxveen - Binnensportaccommodaties' (zie Prijs/inschrijfbiljet) moet de Inschrijver voor het doorrekenen van de reguliere kosten alle ontbrekende informatie in de cellen in de genoemde documenten invullen.

In dit document zijn de volgende tabbladen opgenomen:

- Schoonmaak;
- Beheerder taken;
- Glasbewassing.

Hieronder volgen stapsgewijs de handelingen:

- Op de ruimtestaten voegt u toe de prestatie m<sup>2</sup>/uur, kengetal uren/m<sup>2</sup> per jaar en uren per jaar voor het verrichten van contractschoonmaakwerkzaamheden van maandag t/m vrijdag, gebaseerd op de opleverniveaus en de indicatieve werkprogramma's.
- Het kengetal en de prestatie dient het gemiddelde kengetal en prestatie te zijn voor de betreffende programmacode. Met andere woorden: voor alle ruimtesoorten met eenzelfde code, ongeacht in welk gebouw de betreffende ruimte zich bevindt; één programmacode één kengetal.
- Indien u uw kengetallen wenst te differentiëren dient u dit te doen in het tabblad "Ma-Vrij" door gebruik te maken van de "Factor" voor het aanpassen van het "berekend kengetal". Met het "berekend kengetal" moeten de uren per jaar worden bepaald.
- Indien er sprake is van afrondingsuren dan dient u dit zichtbaar te maken in het tabblad "Invulmatrix kosten schoonmaak". Met afrondingsuren wordt de afwijking bedoeld tussen enerzijds het gecalculeerde aantal uren op basis van de normen/kengetallen en anderzijds de minimale opkomsttijd. Dit kan bijvoorbeeld optreden als het een hele kleine locatie betreft waar weinig schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd hoeven te worden.

In de Bijlage 4b 'Tarieven Regie- en Afroeprijzen Gemeente Waddinxveen – Binnensport accommodaties' (zie Prijs/inschrijfbiljet) geeft u de tariefopbouw, uurtarieven regiewerkzaamheden en prijzen voor afroepwerkzaamheden weer.

In het tabblad 'Uurtariefopbouw Contract', maakt u inzichtelijk welke uitgangspunten u heeft gehanteerd bij het opstellen van hét calculatie-uurtarief voor de verschillende categorieën medewerkers en loongroepen.

Per op te stellen calculatie-uurtarief dient u, indien aanwezig, verschillende waarden van werkbare dagen te verdisconteren. Zie voor gehanteerde 'werkelijke werkbare dagen' de Bijlage 4a 'Invuldocument Calculatie en Kosten Gemeente Waddinxveen - Binnensportaccommodaties'.

Jaarlijks zullen, voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar, door de Opdrachtgever de productie- en toezichten bepaald worden op basis van het werkelijk aantal werkbare dagen. Dit zal op locatieniveau in de kostenmatrix worden gedaan.

Inschrijvers dienen hun calculatie Schoonmaak te baseren op de in de ruimtestaten en werkprogramma's aangegeven frequenties.

Bij het berekenen van het totale kengetal [1] moet rekening worden gehouden met het feit dat er altijd sprake is van het terugrekenen van maximale uren naar werkelijke uren, op basis van werkelijk werkbare dagen.

De rekenmethodiek is: maximaal aantal uren / hoogste werkfrequentie \* werkelijke werkfrequentie

De Inschrijvers moeten zelf de juiste gegevens in het invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden.

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle tarieven en prijzen aantoonbaar zijn gebaseerd op de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de Eisen uit dit Bestek. Bovendien geldt dat – wanneer de Opdrachtgever opdracht geeft voor de uitvoering van regie- of afroepwerkzaamheden – deze worden verricht op basis van de in de Inschrijving aangeboden prijzen.

De Inschrijver moet gebruikmaken van beschikbaar gestelde invulmatrices en moet de volgorde daarvan handhaven.

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten waar mutaties op plaatsvinden tegen de door u afgegeven kengetallen en uurtarieven.

[1] dus het kengetal inclusief alle werkzaamheden die opgenomen zijn met een frequentie lager dan 260.

## 1.2. Beheerder taken

### 1.2.1. Uitvoeringsfrequentie

De calculatie is gebaseerd op:

#### Gym- en sportlocaties

- Werkelijke werkbare dagen, zoals aangegeven in Bijlage 4a 'Invuldocument Calculatie en Kosten Gemeente Waddinxveen - Binnensportaccommodaties'
- Periode Voorseizoen: maandag t/m vrijdag
- Periode Hoogseizoen: maandag t/m vrijdag, zaterdag en zondag.
- Voorseizoen:
  - a. de maanden 1 april tot juli/aug (tot zomervakantie sluiting);
  - b. de maanden aug/1 sept (einde zomersluiting) tot 1 november.
- Hoogseizoen: de maanden 1 november tot 1 april.
- 46 weken: gedurende de zomervakantie van 6 weken zijn de locaties gesloten.

#### Zwembad (Optioneel)

Geen uitvoering van beheerderstaken zoals bij gym- en sportzalen.

Wel moet iemand (een beheerder of de schoonmaakdienst) op maandagavond het zwembad afsluiten, ca. 22:30 uur. Alleen op maandagavond.  
(Het kan dus zo uitkomen dat dit in combinatie met einde schoonmaak kan)

Op de nationale feestdagen zijn alle genoemde gebouwen gesloten. Er worden geen werkzaamheden uitgevoerd.

### 1.2.2. Beschrijving 'beheerder taken'

Onder beheerder taken wordt verstaan het dagelijks zorg dragen voor het beheer van de accommodaties.

Hoofdtaken van de beheerders:

- Toezicht houden op het optimaal gebruik en beheer van de accommodaties en toezien op het naleven van de huisregels.
- Zorgdragen voor het openen en sluiten van de accommodaties afhankelijk van het definitieve verhuurschema.
- Voorlichting geven aan de gebruikers over het gebruik van de betreffende locatie (huisregels).
- Actieve behandeling van klachten. Klachten dienen direct verholpen te worden. En te worden geregistreerd in een logboek.
- Verrichten van schoonmaakwerkzaamheden en kleine dagelijkse reparaties.
- Bedienen van (sport)technische installaties.
- Het inrichten van de sportzaal voor de sportbeoefening, indien nodig.

Bij meldingen van storingen of acute problemen op een locatie moet de beheerder binnen uiterlijk 30 minuten op de betreffende locatie aanwezig zijn om de melder een eerste mondelinge terugkoppeling te kunnen geven.

Storingen of acute problemen ten aanzien van de sportaccommodaties en inventaris worden doorgegeven aan de Manager Binnensport.

De beheerder zal zo veel mogelijk aanwezig zijn op de verschillende locaties vanaf het moment dat het onderwijs de locaties heeft verlaten tot afsluiten na de laatste verhuur.

### 1.2.3. Prijsopgavebladen

Op de prijsopgavebladen in Bijlage 4a 'Invuldocument Calculatie en Kosten Gemeente Waddinxveen - Binnensportaccommodaties' moet de Inschrijver op basis van aangegeven gemiddelde vast gestelde inzet productie uren, de prijzen en tarieven voor het verrichten van deze beheerders-werkzaamheden aangeven. Daarbij maakt u gebruik van de tabbladen in de aangeleverde invuldocumenten in de aangegeven volgorde.

De vastgestelde gemiddelde inzet aan productie uren is indicatief, doch gebaseerd op voorafgaande ervaringsjaren.

Na gunning van de Opdracht zal Opdrachtgever in overleg met de partij aan wie de Opdracht gegund wordt de definitieve inzet aan productie uren beheerder en werkdagen vaststellen, aan de hand van op dat moment geldende roosters en verhuur.

In het tabblad 'Uurtariefopbouw Contract', maakt u inzichtelijk welke uitgangspunten u heeft gehanteerd bij het opstellen van hét calculatie-uurtarief voor de verschillende categorieën medewerkers en loongroepen beheerders.

Per op te stellen calculatie-uurtarief dient u, indien aanwezig, verschillende waarden van werkbare dagen te verdisconteren. Zie voor gehanteerde 'werkelijke werkbare dagen' de Bijlage 4a 'Invuldocument Calculatie en Kosten Gemeente Waddinxveen - Binnensportaccommodaties'.

Jaarlijks zullen, voorafgaand aan het nieuwe kalenderjaar, door de Opdrachtgever de productie-en toezichturen bepaald worden op basis van het werkelijk aantal werkbare dagen. Dit zal op locatieniveau in de kostenmatrix worden gedaan.

De Inschrijvers moeten zelf de juiste gegevens in het invulblad plaatsen en zelf zorgen voor een juiste en consistente koppeling van gegevens en formules naar en in de ruimtestaten en kostenmatrix. De formules moeten zichtbaar en bruikbaar zijn zodat de uitkomsten geverifieerd kunnen worden.

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle tarieven en prijzen aantoonbaar zijn gebaseerd op de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de Eisen uit deze aanbesteding. Bovendien geldt dat – wanneer de Opdrachtgever opdracht geeft voor de uitvoering van regie- of afroepwerkzaamheden – deze worden verricht op basis van de in de Inschrijving aangeboden prijzen.

De Inschrijver moet gebruikmaken van beschikbaar gestelde invulmatrices en moet de volgorde daarvan handhaven.

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten/objecten waarbij de mutaties worden verwerkt op basis van de door de Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven.

### 1.3. Glasbewassing

Alle glasbewassing- en gevelreinigingswerkzaamheden moeten worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheids-, en milieuvorschriften.

Glas- en gevelreiniging moet worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften zoals vermeld in de CAO voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf (Arbeidsomstandigheden).

#### 1.3.1. Prijsopgavebladen

Op de prijsopgavebladen in Bijlage 4a 'Invuldocument Calculatie en Kosten Gemeente Waddinxveen - Binnensportaccommodaties' moet de Inschrijver de uren en prijzen voor het verrichten van glasbewassings-werkzaamheden aangeven.

Daarbij maakt u gebruik van de tabbladen in de aangeleverde invuldocumenten in de aangegeven volgorde.

De kosten van in te zetten klimmaterialen (zijnde hoogwerker, steiger en dergelijke) alsmede kosten voor Persoonlijke Beschermingsmiddelen en Communicatieapparatuur, moeten specifiek per post worden aangegeven.

De Opdrachtgever heeft het recht om het contract uit te breiden of te verminderen met ruimten/objecten waarbij de mutaties worden verwerkt op basis van de door de Inschrijver afgegeven kengetallen en uurtarieven.

#### 1.3.2. RI&E

Er zijn RI&E's glasbewassing van de locaties beschikbaar. (zie Bijlage 1.H)

Na gunning moet de Opdrachtnemer deze RI&E (indien afwezig) opstellen, controleren en actueel houden bij mutaties en/of veranderende wetgeving. Na elke mutatie wordt een digitaal exemplaar door de Opdrachtnemer gratis ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is de Opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever voor alle op het project ingezette medewerkers. De Opdrachtnemer moet ervoor zorg dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerk(st)ers worden gelezen en/of begrepen.

#### 1.3.3. Uitvoeringsfrequentie

De glasbewassing van het gevelglas aan de buiten- en binnenzijde, alsmede het separatieglass (aan beide zijden) dient met een frequentie van 2x per jaar plaats te vinden. Uitzondering hierop is de gehanteerde frequentie voor de glasbewassing op het zwembad. Deze bedraagt 6x per jaar.

De Opdrachtnemer moet de contactpersonen van de locaties minimaal tien werkdagen voorafgaand aan de aanvang van de glasbewassing- werkzaamheden berichten, zodat het te wassen gevel- en separatieglas vrijgemaakt kan worden van belemmeringen, zoals bijvoorbeeld het ver genoeg verplaatsen van (verrijdbaar) meubilair en andere obstakels door de Opdrachtgever. Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden geconstateerde gebreken moeten zo spoedig mogelijk gemeld worden aan de Opdrachtgever.

#### 1.3.4. Beschrijving 'glasbewassing'

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.

Tijdens iedere wasbeurt moeten tevens de omlijstingen worden gereinigd en eventuele lekstrepen en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair etc. worden weggenomen. Ten slotte moet eventueel gehecht vuil, zoals stopverf, stickers, plakband<sup>[1]</sup> en dergelijke verwijderd worden met daarvoor geschikt materiaal.

Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil (zoals uitwerpselen van insecten en plakbandresten) methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten.

De glazenwassers moeten, ook tijdens uitvoering van de opgedragen werkzaamheden in de zomermaanden, bedrijfskleding dragen.

<sup>[1]</sup> De Inschrijver mag er vanuit gaan dat er sprake is van 'incidenteel' aanwezigheid van plakband. Indien sprake is van structureel aanwezigheid van plakband, dient de Inschrijver vooraf met de Opdrachtgever concrete afspraken te maken, betreffende het al dan niet verwijderen van plakband en de daaruit voortvloeiende meerkosten.

#### 1.3.5. Eisen aan glasbewassing-organisatie

Bij het uitvoeren van de werkzaamheden moet worden voldaan aan de volgende eisen:

- De uitvoering per beurt moet in een aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats vinden;
- De uitvoeringsbeurten bedraagt 2x per jaar, m.u.v. het zwembad waar de uitvoeringsbeurt 6x per jaar bedraagt;
- De glasbewassing moet uitgevoerd worden met een neutraal reinigingsmiddel;
- Persoonlijke veiligheidsbescherming valt niet onder de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en moet dus door de Opdrachtnemer zelf aan zijn medewerkers verstrekt worden;
- Communicatiemiddelen worden niet door de Opdrachtgever verstrekt. De Opdrachtnemer zal hier zelf zorg voor moeten dragen en aan zijn medewerkers ter beschikking moeten stellen;
- De regelgeving inzake afzetten van het gebied onder de bak, bij gebruik van hoogwerker en ladder moet te allen tijde uitgevoerd worden. Wanneer deze regelgeving niet wordt uitgevoerd kunnen de werkzaamheden niet gestart worden of worden ze bij constatering van afwijking of overtreding stopgezet door de Opdrachtgever;
- Ter voorkoming van beschadiging van vloeren moet er bij de inzet van hoogwerkers gebruik worden gemaakt van rijplaten voor het afstempelen;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, moeten er altijd ten minste twee medewerkers van de Opdrachtnemer aanwezig zijn;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient het reglement betreden daken te worden toegepast;
- Bij werkzaamheden op/aan het dak, dient de aanwezige valbeveiligingsinstallatie te worden toegepast.

## 1.4. Werkprogramma's en Opleverniveaus

### 1.4.1. Hanteren van werkprogramma's schoonmaak

Telkens geldt dat bij verwijzingen naar terminologie wordt gerefereerd aan de 'SIS-T Schoonmaakterminologie' website van VSR:  
<http://www.vsr-org.nl/kennisbank/trefwoorden>

Per ruimtecategorie en vloerafwerking is een schoonmaakprogramma c.q. frequentieschema ontworpen teneinde de vereiste opleverniveaus te bereiken.

De beschreven handeling is een richtlijn. Indien de inzet van een ander hulpmiddel of methode leidt tot een efficiënter en/of beter resultaat, dan wordt van de verwacht dat deze na kennisgeving aan de Opdrachtgever zijn uitvoering daaraan aanpast. De Opdrachtgever stelt als eis dat de Opdrachtnemer dergelijke mogelijke verbeteringen meldt en aanpakt.

Naast de hoogfrequente uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden zijn in de indicatieve werkprogramma's laagfrequente handelingen opgenomen. De Opdrachtgever stelt als eis dat deze werkzaamheden planmatig worden uitgevoerd. Daarnaast stelt de Opdrachtgever de eis dat tussenbeurten en eindbeurten van interieur en sanitair in hun geheel in één week worden uitgevoerd, waarbij wel de verdeling gemaakt kan worden naar ruimtecategorie en/of etage/bouwdeel zodat de uitvoering werkelijk mogelijk is.

De Opdrachtnemer moet uiterlijk vier weken na startdatum contract definitief aangeven in welke weken (weeknummers) hij het laagfrequente werk uit gaat voeren. Indien laagfrequente werkzaamheden (uitvoering minder dan 1 x per 7 dagen) niet volgens planning worden uitgevoerd, moet dit tijdig schriftelijk worden gemeld aan de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet daarbij aangeven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximale afwijking van de planning mag daarbij zijn:

- Frequentie tot en met 26 x per jaar = tussenbeurt = 0 weken;
- Frequentie 12 tot en met 4x per jaar = tussenbeurt = 1 week;
- Frequentie 3, 2 en 1x per jaar = eindbeurt = 2 weken.

In de planning dient duidelijk zichtbaar te zijn dat alle jaarlijkse werkzaamheden tijdens de periodieke schoonmaakbeurt uitgevoerd worden. De resterende frequenties van de periodieke werkzaamheden (frequenties > 1x per jaar) dienen over het overige kalenderjaar evenredig verdeeld te worden.

De Opdrachtnemer past de jaarplanning aan na iedere wijziging en zorgt voor vernieuwing van de werkinstructies voor de schoonmakers en de schriftelijke planning voor de Opdrachtgever.

De Opdrachtnemer moet taken (werkinstructies) ten behoeve van de medewerk(st)ers samenstellen op basis van de aangeboden indicatieve programma's/frequentieschema's en gebruikersafspraken. Een digitaal afschrift van de taakkaarten moet uiterlijk vier weken na de startdatum van het contract aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van de taakkaarten, alsmede in de inhoudelijke informatie die hierop wordt vermeld.

Per afdeling c.q. locatie is het toegestaan om kleine afwijkingen op het programma door te voeren, indien dit door een verantwoordelijke functionaris van de Opdrachtgever wordt verzocht. Aan de hoofdfrequentie van de werkprogramma's mag echter niets veranderd worden.

Van de toegestane kleine afwijkingen op het indicatieve programma moet rapport worden opgemaakt in de logboeken. Tweemaal per jaar zullen in overleg met de Opdrachtgever de hiervoor bedoelde minimale wijzigingen op hun merites worden beoordeeld en eventueel in de basisprogramma's worden opgenomen en in het contractbeheer verwerkt.

### 1.4.2. Werkprogramma's schoonmaak en glasbewassing

Hierbij ontvangt de Inschrijver de werkprogramma's schoonmaak en glasbewassing en een heldere en aanvullende toelichting op deze werkprogramma's.

Zie bijlagen: *Bijlage 1.A Toelichting op werkprogramma's schoonmaak.*  
*Bijlage 1.B Werkprogramma's glas.*  
*Bijlage 1.C Werkprogramma's schoonmaak*

### 1.4.3. Opleverniveaus

Bijgesloten treft de Inschrijver de opleverniveaus schoonmaak en glasbewassing aan.

Zie bijlage: *Bijlage 1.D Opleverniveaus*

### 1.4.4. Werkinstructie periodiek vloeronderhoud

Voor het periodieke vloeronderhoud gelden de volgende regels:

- De onderhoudsadviezen van de vloeren leveranciers moeten gehanteerd worden;
- Het periodieke onderhoud van vloeren moet in overleg met de facilitair eindverantwoordelijke per locatie plaatsvinden;
- Uiterlijk vier weken na ingangsdatum van het contract en jaarlijks aan het begin van het nieuwe kalenderjaar, moet de Opdrachtnemer een jaarplanning op weekniveau voor iedere locatie ter goedkeuring voorleggen aan de belanghebbende contactpersonen van de Opdrachtgever;
- De contactpersoon van het object dient hiervoor de jaarplanning van de locatie tijdig aan de contactpersoon van Opdrachtnemer te verstrekken;
- De objectleid(st)er maakt tien werkdagen van tevoren een afspraak met de desbetreffende contactpersoon van het object over tijdstip, locaties en inhoud periodiek vloeronderhoud. ;
- Op de dag van geplande uitvoering, melden de medewerkers voor het vloeronderhoud zich eerst bij de objectleid(st)er;
- De contactpersoon van het object is, indien mogelijk, aanwezig op het moment dat het periodieke vloeronderhoud wordt uitgevoerd;
- Ten behoeve van het periodieke onderhoud van de vloeren, zorgt de contactpersoon ervoor dat de afgesproken ruimten toegankelijk zijn en dat losse voorwerpen zo veel mogelijk van de vloer zijn. Het verplaatsen/uitruimen en inruimen van meubilair en andere obstakels behoort tot de werkzaamheden van de medewerkers van de Opdrachtnemer;
- Indien bij de inzet van machines vloerdelen machinaal niet bereikbaar zijn, moet het machinaal niet bereikte deel handmatig worden bijgewerkt;
- Na uitvoering van de werkzaamheden, verstrekt de Opdrachtnemer een (digitale) werkbond aan de contactpersoon van het object. Bij akkoord tekent hij of zij de bon af;
- Bij niet akkoord neemt de betreffende contactpersoon van het object eerst contact op met de objectleid(st)er. Indien dit niet tot een oplossing leidt, meldt betreffende contactpersoon dit bij de meerdere/rayonleider van de objectleid(st)er om binnen korte termijn tot een vervolgactie die leidt tot een akkoord te kunnen komen;
- De contactpersoon van het object archiveert de getekende werkbond voor zijn locatie;
- De Opdrachtnemer registreert het uitgevoerde periodieke vloeronderhoud in een zogenaamd vloerenboek. In deze registratie wordt eveneens vermeld welke middelen (o.a. stripper / polymeer) zijn gebruikt voor het periodieke vloeronderhoud;
- Afwijking van de planning wordt door de objectleid(st)er mondeling gemeld en schriftelijk bevestigd aan de contactpersoon van het object.

De uitvoering van het jaarlijkse vloeronderhoud, zoals het strippen en conserveren (polymeren) van de linoleum vloeren, dient in overleg met de Opdrachtgever plaats te vinden. Het overige periodieke onderhoud dient gedurende de reguliere schoonmaakweken uitgevoerd te worden. Hierbij dient de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk te worden verstoord. Tevens dient in de planning rekening gehouden te worden met eventuele evenementen.

### 1.4.5. Conserveren (polymeren)

Onder conserveren (polymeren) van linoleum vloeren wordt verstaan:

- het uitruimen van de ruimte;
- het strippen van de vloer (het verwijderen van alle aanwezige waslagen met behulp van chemie);
- indien nodig sealen en/of poriën vullen;
- het kruislings aanbrengen van twee polymeerlagen;
- het inruimen van de ruimte.

De Opdrachtgever hanteert in haar milieubeleid als doelstelling het nemen van zoveel mogelijk milieusparende maatregelen binnen aanwezige bedrijfsprocessen. Deze maatregelen moeten daar waar mogelijk in de schoonmaakprocessen worden geïntroduceerd.

In dit kader spreekt de Opdrachtgever haar voorkeur uit om nieuwe, innovatieve, milieuschade beperkende materialen, middelen, technieken en methoden door te voeren bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

Het polymeren van de vloeren vraagt een zorgvuldige planning en procedure. De Opdrachtnemer maakt op hoofdlijnen een planning en bespreekt deze met de Opdrachtgever. De Opdrachtgever wil dat er in overleg wordt bepaald welke polymeer wordt gebruikt.

Voor nieuwe linoleum vloeren (met door fabrikant aangebrachte bescherm laag) geldt dat polymeren vooralsnog niet nodig is. De vloer dient periodiek gereinigd te worden conform de onderhoudsadviezen van betreffende fabrikant.

#### *Sealen*

Indien sealen en/of poriën vullen van linoleum vloeren noodzakelijk blijkt voor het behalen van het afgesproken kwaliteitsniveau, wenst de Opdrachtgever hiervan vooraf in kennis te worden gesteld. Aan de hand van een prijsvoorstel waarin een specificatie van de meerkosten zijn opgenomen, zal de Opdrachtgever al dan niet schriftelijk toestemming verstrekken.

#### *Sportvloeren*

Voor vloeren voorzien van polymeer in gymzalen en sportzalen geldt dat deze vloeren met een antislip polymeer behandeld dienen te worden.

### **1.4.6. Opwrijven / sprayen**

Onder opwrijven/sprayen van linoleum vloeren wordt verstaan: met behulp van een eenschijf-machine, sprayapparaat de linoleum vloeren reinigen én onderhouden.

Het verplaatsen/in- en uitruimen van de ruimten (verplaatsbaar meubilair) behoort tot de werkzaamheden van de Opdrachtnemer.

## **1.5. Bijkomende opdracht(en)**

### **1.5.1. Flexibele opstelling Inschrijver**

Veel van de jaarlijkse verhuur ligt vast. Van Inschrijver wordt een flexibele opstelling verwacht met betrekking tot extra verhuur van de accommodaties.

Bij extra verhuur kan er extra schoonmaak en/of beheer noodzakelijk zijn. De Opdrachtgever zal extra schoonmaak en/of beheer inkopen op basis van regie-opdrachten.

In de Bijlage 4b 'Tarieven Regie en Afroeprijzen' dient de Inschrijver de gevraagde tarieven op te nemen.

Indien het een regie-opdracht betreft verwacht de Opdrachtgever gezien de aard van de werkzaamheden dat hiervoor een of meerdere werknemer(s) algemeen schoonmaakonderhoud (loongroep 1, referentiefunctie 11.01/.03) wordt (worden) ingezet en dat Opdrachtnemer zorg draagt voor voldoende toezicht en begeleiding.

## 1.6. Contractmutaties

De Aanbestedingsdocumenten, Programma van Eisen en prijzenbladen zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit neemt niet weg dat er tussen het moment van Publicatie van deze documenten en de ingangsdatum van het contract wijzigingen kunnen ontstaan in de gebouwen, die achteraf verwerkt moeten worden in de ruimtebestanden. Ook tijdens de uitvoering van het contract zullen er wijzigingen voorkomen. De Inschrijvers moeten rekening houden met deze dynamiek. Wijzigingen zullen telkens worden doorgevoerd in het contractbeheer tegen de door de Inschrijver in deze Inschrijving afgegeven kengetallen en uurtarieven.

Binnen vier weken na aanvang van de Overeenkomst moet Opdrachtnemer eventuele geconstateerde afwijkingen in de ruimtebestanden schriftelijk aan de Opdrachtgever melden. Na deze periode worden slechts mutaties ten gevolge van verbouwingen, verhuizingen, wijzigingen in afwerkmaterialen of in ruimtiefunctie of andere wijzigingen op aangeven van de Opdrachtgever doorgevoerd.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst is het mogelijk dat gebouwen enige tijd geheel of gedeeltelijk buiten gebruik zijn bijvoorbeeld in verband met een verbouwing of onderhoudswerkzaamheden. De Opdrachtgever is gerechtigd de uitvoering van de contractwerkzaamheden gedurende die periode te laten onderbreken en zal de Opdrachtnemer in een zo vroeg mogelijk stadium schriftelijk van zijn plannen op de hoogte stellen en uiterlijk één maand voor de gewenste onderbreking schriftelijk de begindatum en de verwachte duur van de onderbreking van de contractwerkzaamheden meedelen

De Opdrachtgever laat zo spoedig mogelijk via de contractbeheerder, eveneens schriftelijk, weten op welke datum de contractwerkzaamheden weer hervat dienen te worden. Over de periode waarin geen contractwerkzaamheden worden verricht is de Opdrachtgever met betrekking tot het betreffende (deel van het) object geen vergoeding verschuldigd. De Opdrachtgever kan echter met de Opdrachtnemer afspraken maken over (gedeeltelijke) doorbetaling en het later alsnog besteden van deze doorbetaalde uren.

In geval van definitieve ontruiming van (gedeelten van) objecten is de Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst met betrekking tot die (gedeelten van) objecten op te zeggen per datum dat deze definitieve ontruiming plaatsvindt, rekening houdende met een opzegtermijn van twee (2) maanden.

Mutaties worden bijgehouden door de contractbeheerder van de Opdrachtgever en zo spoedig mogelijk doorgegeven aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer geeft de eventuele financiële consequenties van deze mutaties door aan de Opdrachtgever en zal de mutaties en de eventuele prijswijziging opnemen in het nieuwe contractaanshangsel en de Opdrachtgever hiervan een exemplaar toesturen. Na afloop van elk kwartaal worden de eventuele mutaties verrekend op basis van het financieel mutatieoverzicht.

De Opdrachtgever stelt als eis dat werkafspraken zoals contractmutaties, aanvullende klantwensen en meer-/minderwerk, binnen 10 werkdagen door de Opdrachtnemer worden doorgevoerd in contractbeheer, taakkaarten en instructies e.d. Van de Opdrachtnemer wordt telkens verwacht dat er actief signaleerd wordt waar er eventuele tekortkomingen in de uitvoering ontstaan bij bijvoorbeeld een veranderend gebruik van ruimten.

## 1.7. Afval en -verwijdering

Binnen de locaties van de Opdrachtgever wordt een aantal afvalstromen gescheiden ingezameld. Dit kan de komende jaren verder worden uitgebreid of worden aangepast. Gescheiden ingezamelde afvalsoorten moeten ook gescheiden afgevoerd worden naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen.

Door de Opdrachtnemer worden de volgende afvalgroepen opgehaald, afgevoerd en getransporteerd vanuit de betreffende ruimte naar de desbetreffende containers/opslagplaatsen:

- Restafval.

De kosten van het interne afvaltransport worden geacht in de urenrekening en het tarief te zijn verwerkt.

Het afvoeren en transporteren van de overige afvalstromen valt onder de verantwoordelijkheid van de medewerkers van de Opdrachtgever.

### 1.8. Materialen, middelen en machines

De Opdrachtgever stelt de volgende materialen, middelen en ruimten kosteloos ter beschikking aan de Opdrachtnemer.

*Ruimten e.d.:*

- Werkkasten;
- Magazijnruimten voor opslag machines.

*Materialen en middelen:*

- Energie en water;
- Sanitaire ge- en verbruiksartikelen.

Het gebruik van aanwezige telefoon, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van de Opdrachtgever.

De **Opdrachtnemer** levert de volgende materialen en middelen en wel voor zijn kosten.

Deze kosten moeten in de jaarlijkse aanneemsom schoonmaakonderhoud zijn opgenomen:

- benodigde schoonmaakmiddelen, machines, materialen en hulpmiddelen;
- afvalzakken in alle vormen en kleuren, die in de schoon te maken ruimten in de gebouwen van de Opdrachtgever gebruikt worden.

Bij het scheuren van de afvalzakken is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het opruimen van de ontstane vervuiling.

### 1.9. Sanitaire artikelen

In aanvulling op de schoonmaakprogramma's dienen de schoonmaakmedewerk(st)ers dagelijks c.q. aan de hand van de geldende hoogste werkfrequentie, in voorkomende ruimten o.a. hand zeep, toiletpapier en papieren handdoekjes te controleren en indien noodzakelijk aan te vullen.

Een en ander wordt ingekocht en uitgegeven door de Opdrachtgever.

De schoonmaakdienstverlener is wél verantwoordelijk voor een tijdige signalering en interne bestelling bij de contactpersoon, Manager Binnensport, ten behoeve van de aanvulling van deze sanitaire verbruiksartikelen in de werkkasten.

### 1.10. Huis- en veiligheidsregels

Voor het gebruik van de gebouwen van de Opdrachtgever geldt een aantal huisregels. Deze huisregels zijn opgesteld om het werkklimaat in de gebouwen zo prettig mogelijk te maken. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een actieve rol in het handhaven van de normale sociale waarden.

De Opdrachtnemer moet onderstaande huisregels in acht nemen:

Huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever specifiek bestemd voor derden.

De huis- en veiligheidsregels van de Opdrachtgever zijn bekend bij alle aanwezige medewerkers van de Opdrachtnemer. De objectleider van de Opdrachtnemer verzorgt deze informatie voor de medewerk(st)ers.

- Fietsen plaatsen in de daarvoor bestemde fietsenrekken. Voor bromfietzers en motoren is het verboden om zich met draaiende motor in het gebouw (fietsenstalling) te bevinden;
- Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen in het gebouw;
- Geen toegang verstrekken aan bezoekers, ook niet aan familieleden en kinderen, tenzij daarvoor toestemming is verstrekt;
- Als iets defect of vernield is, meld dit dan direct aan de Opdrachtgever;
- Afval moet gescheiden worden aangeleverd in de daarvoor bestemde containers;
- Niet-roken tijdens het werk;
- Niet roken in het gebouw en op het terrein;
- Geen gebruikmaken van kopieerapparatuur voor privédoeleinden;
- Beperkt gebruik van (mobiele)telefoons is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
- Beperkt gebruik van geluidsdragers, zoals koptelefoon, oortje, e.d. is toegestaan, mits medewerker direct aanspreekbaar blijft voor gebruikers en gasten;
- Als er sprake is van een gecodeerd beveiligingssysteem: deuren op de juiste wijze van en op het alarm zetten;
- Bij het verlaten van het gebouw de (extra) verlichting uitschakelen;
- Geen voedingsmiddelen, versnaperingen en/of verfrissingen nuttigen tijdens het werk, behalve tijdens de pauze;
- Geen pauze op andere dan daarvoor met de Opdrachtgever afgesproken tijden;
- Geen pauze in andere dan de daartoe aangewezen ruimte(n);
- Er wordt geheimhouding in acht genomen t.a.v. beveiligingscodes, informatie over medewerkers van de Opdrachtgever;
- Er wordt respectvol omgegaan met medewerkers, bezoekers, collega's en derden.

Als iemand zich niet aan deze regels houdt, krijgt hij/zij een waarschuwing. Bij een volgende overtreding kan de Opdrachtgever betreffende persoon direct en permanent de toegang tot het gebouw ontzeggen.

Na gunning dient geïnventariseerd te worden of aanvullende huisregels van toepassing zijn.

## 1.11. Fietsenstalling en Parkeren

De fietsenstalling van de Opdrachtgever is gratis te gebruiken door medewerk(st)ers van de opdrachtnemer.

Parkeergelegenheid is aanwezig. Zowel de leiding als ook de uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer dienen gebruik te maken van de openbare parkeerplaatsen (al dan niet tegen betaling) die gelegen zijn in de directe omgeving van de locaties.

## 1.12. Communicatie

### 1.12.1. Overlegstructuur

De Opdrachtgever hecht belang aan kwalitatieve communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever. Daarom vindt de Opdrachtgever het wenselijk om een overlegstructuur op te zetten. In bijgevoegd schema is de overlegstructuur weergegeven.

Binnen vier weken na startdatum contract van het schoonmaakcontract wordt de definitieve overlegstructuur vastgesteld. Data en tijdstippen waarop de besprekingen plaatsvinden worden door de Opdrachtnemer na overleg met de Manager Binnensport schriftelijk aan de deelnemers medegedeeld.

Jaarlijks, aan het begin van het nieuwe kalenderjaar, dient Opdrachtnemer een nieuw voorstel qua data en tijdstippen aan de Opdrachtgever te overleggen.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verslaglegging en het (digitaal) aanleveren hiervan aan alle deelnemers van het overleg en wel binnen vijf werkdagen na het overleg.

Voor het wekelijks 'operationeel' overleg is een actiepuntenlijst voldoende.

Voor het twee wekelijks 'operationeel' overleg beheerder is een actiepuntenlijst voldoende.

Zie bijlage: *Bijlage 1.E Overlegstructuur*

### 1.12.2. Logboek Schoonmaak en Beheer

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de dienstverlener en medewerkers van de Opdrachtgever moet gebruik worden gemaakt van een (digitaal) logboek c.q. app (kosteloos aan te bieden door de Opdrachtnemer). In het logboek schoonmaak en beheer moeten alle zaken worden vermeld die afwijken van de normale dagelijkse procesgang. Door medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer geconstateerde technische en bouwkundige gebreken moeten eveneens in het logboek worden gerapporteerd. In het logboek vermelde vervuilingen, verstoringen of andere relevante zaken van schoonmaak en beheer worden direct, maar uiterlijk direct bij aanvang van de volgende werkdag, opgelost.

Indien de verstoring is opgelost, wordt dit afgemeld in het logboek. De objectleiding of voorwerker moet dagelijks c.q. bij aanwezigheid het logboek inzien en voor gelezen paraferen.

In overleg met de Opdrachtgever wordt bepaald of er al dan niet gebruik kan worden gemaakt van een digitaal logboek c.q. app (kosteloos aan te bieden door de Opdrachtnemer).

### 1.12.3. Objectboek

Tevens geldt dat een objectboek (hard copy of via digitale portal) beschikbaar moet worden gesteld aan de Manager Binnensport. Hierin moet alle relevante informatie betreffende de uitvoering van het schoonmaakonderhoud opgenomen zijn.

Het objectboek moet uiterlijk vier weken na startdatum contract aan de Opdrachtgever aangeboden worden. De Opdrachtgever heeft inspraak in de uiteindelijke vorm van het objectboek, alsmede in de informatie die hierin wordt opgenomen.

Minimaal één keer per jaar (vóór 1 oktober) moet het objectboek up-to-date worden gemaakt.

Het objectboek moet minimaal de volgende informatie bevatten:

- Bedrijfs- en contactinformatie van de Opdrachtnemer (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtnemer verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Relevante contractinformatie voor de objectleiding (in ieder geval de naam, emailadres en het (mobiele) telefoonnummer van degene die namens de Opdrachtgever verantwoordelijk is voor een goede voortgang van het schoonmaakonderhoud);
- Productinformatie-/veiligheidsbladen en werkinstructiekaarten van alle voorkomende schoonmaakmiddelen;
- Aanduiding van werkkasten waar brandbare of explosieve schoonmaakmiddelen zijn opgeslagen;
- Actuele indicatieve werkprogramma's;
- Werktijden;
- Actuele ruimtestaten;
- Actuele taakkaarten;
- Ingekleurde plattegronden met de daarbij behorende taakindeling;
- Actuele planningen laagfrequente werkzaamheden;
- Schoonmaakdagen;
- Aanwezige huisregels;
- Documentatie met betrekking tot RI & E's;
- (Gebruikers)afspraken en procedures;
- BHV-informatie van de opdrachtnemer;
- Overige door de Opdrachtgever aangegeven informatie;
- Overzichts- en keuringsrapporten schoonmaakmachines;

## 1.13. Personeel

### 1.13.1. Taalvaardigheid

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat communicatie in gesproken woord met al haar medewerk(st)ers en bezoekers mogelijk is. Medewerk(st)ers die in contact komen met medewerkers en bezoekers van de Opdrachtgever moeten ten minste de Nederlandse taal in woord goed beheersen.

Direct leidinggevend moeten de Nederlandse taal in woord en geschrift goed beheersen. Indien op een locatie geen direct leidinggevende dagelijks aanwezig is, dient ten minste één van de uitvoerende medewerk(st)ers de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

Voor alle medewerk(st)ers geldt dat zij onderling Nederlands moeten praten indien zij in de nabijheid van medewerkers van de Opdrachtgever werkzaamheden uitvoeren.

### 1.13.2. Scholing uitvoerend personeel

De Opdrachtnemer moet voor de uitvoering van de beschreven activiteiten vakbekwame en betrouwbare medewerk(st)ers inzetten.

- Onder geïnstrueerde medewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die een voorlichting en instructie van de Opdrachtnemer over de uit te voeren werkzaamheden hebben ontvangen, waardoor zij in staat zijn de werkzaamheden veilig en gezond uit te kunnen voeren;
- Onder algemeen geschoolde schoonmaakmedewerk(st)ers wordt verstaan: medewerk(st)ers die in het bezit zijn van een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de 'eindtermen basismodule algemene schoonmaak';
- Voor het beheerders werkzaamheden wordt onder geschoolde medewerk(st)ers verstaan: medewerk(st)ers die in het bezit zijn van een door de RAS erkend diploma waarmee wordt aangetoond dat zij voldoen aan de 'eindtermen basismodule algemene schoonmaak' én medewerk(st)ers die met goed gevolg de training "NEN 3140 VOP Basis cursus" hebben doorlopen en/of een gelijkwaardige vakopleiding.
- Voor het periodiek vloeronderhoud wordt onder geschoolde medewerk(st)ers verstaan: medewerk(st)ers die met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" en "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" hebben doorlopen en/of een gelijkwaardige vakopleiding.

Ten minste 75% van de schoonmaakmedewerk(st)ers moet binnen een jaar na aanvang van het contract voldoen aan de eis van algemeen geschoolde medewerk(st)er. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij de Opdrachtnemer.

Ten minste 75% van de beheerder medewerk(st)ers moet binnen een jaar na aanvang van het contract voldoen aan de eis van algemeen geschoolde medewerk(st)er én aan de eis van NEN3140 VOP basis cursus. De bewijslast van de hoogte van dit vereiste percentage ligt bij de Opdrachtnemer.

Jaarlijks moet de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever nieuwe doelstellingen formuleren ten aanzien van de opleiding en ontwikkeling van de uitvoerende medewerkers. De Opdrachtgever ziet het opleidingsplan als een continu proces waarbij jaarlijks een substantiële groei en/of ontwikkeling zichtbaar moet zijn.

### 1.13.3. Scholing leidinggevend personeel

De leiding op de objecten wordt aangesteld na en in overleg met verantwoordelijke functionarissen van de Opdrachtgever. Voor de Opdrachtgever zijn vaardigheden en competenties erg belangrijk. De gewenste competenties van de leidinggevende die eindverantwoordelijk is voor de uitvoering van het contract zijn: resultaatgericht, delegeren, luisteren, initiatief, besluitvaardigheid en samenwerken.

De (ambulant) objectleid(st)er moet communicatief sterk zijn, probleemoplossend handelen, flexibel en klantgericht optreden en in staat zijn om medewerkers te motiveren en samen een team te vormen. Voor zowel de eindverantwoordelijke als de (ambulant) objectleid(st)er geldt dat zij in staat moeten zijn om op professionele wijze schriftelijke zakelijke communicatie te voeren.

De Opdrachtgever stelt als eis dat de medewerker van Opdrachtnemer die verantwoordelijk is voor *de uitvoering van het contract* beschikt over tenminste HBO werk- en denkniveau of MBO diploma aangevuld met basisopleiding leidinggevenden en afsluitend RAS-examen. Daarnaast dient hij/zij binnen zes maanden na aanstelling bij de Opdrachtgever in het bezit te zijn van het diploma waaruit blijkt dat is voldaan aan de RAS eindtermen basismodule algemene schoonmaak, aangevuld met het certificaat VCA VOL (of gelijkwaardig) alsmede het certificaat van de cursus VSR-DKS en VSR-controleur (of gelijkwaardig). Hij/zij dient bij voorkeur minimaal 1 jaar ervaring te hebben in een leidinggevende middenkaderfunctie in de schoonmaakbranche, bij voorkeur op soortgelijke objecten.

De Opdrachtgever stelt als eis dat de direct leidinggevende van de glazenwassers beschikt over mbo-werk- en denkniveau. Daarnaast moet hij/zij in het bezit zijn van de volgende certificaten:

- Basisvakopleiding glasbewassing en gevelonderhoud;
- Aanvullende module hoogwerker IPAF (1 categorie);
- Module vervolg Glasbewassing;
- VCA VOL.

Het is de uitdrukkelijke eis van de Opdrachtgever dat de leiding op het object zich werkelijk kan bezig houden met de organisatie en aansturing van de schoonmaakdienstverlening en beheerderswerkzaamheden. Ondersteunende taken dienen te worden belegd bij een contractbeheerder, medewerker bedrijfsbureau of vergelijkbare functionaris maar niet betrokken is bij de operationele aansturing op de werkvloer, zodat de direct leidinggevenden niet belast worden met zware administratieve taken en zodoende onvoldoende aandacht aan toezicht op de werkvloer kunnen geven.

Verder stelt de Opdrachtgever als eis met betrekking tot *de (ambulant) voorman/directe leiding periodiek vloeronderhoud* beschikt over het met goed gevolg hebben doorlopen van de cursussen "Vakopleiding Vloeronderhoud" én "Vakopleiding Vloeronderhoud Specialist" en/of een gelijkwaardige bedrijfsopleiding. De medewerkers die verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van het vloeronderhoud dienen met goed gevolg de cursus "Vakopleiding Vloeronderhoud" te hebben doorlopen.

#### 1.13.4. Scholing (administratieve) ondersteuning

De persoon (niet zijnde direct leidinggevende) die verantwoordelijk wordt/worden gesteld voor de *ondersteunende taken c.q. administratieve ondersteuning*, beschikt/beschikken over de volgende kwaliteiten en voert onder andere de volgende werkzaamheden uit:

- Actueel houden van taakkaarten, planningen en plattegronden;
- Uitwerken van offertes;
- Uitwerken advisering materiaal en dergelijke;
- Bekendheid met het contract;
- Bekendheid met de gebouwen;
- Aanleveren van de bonnen extra werkzaamheden;
- Actueel houden van opleidingsplan;
- Uitwerken advisering, intern, aan leidinggevende;
- Goede kennis van Word en Excel.

#### 1.13.5. Personeelsbezetting

Een stabiele bezetting van de uitvoerende medewerkers is voor een belangrijk deel bepalend voor een correcte uitvoering van de beschreven uit te voeren activiteiten.

Het inzetten van jeugdigen (18 - 21 jaar) is tot 10% van het totaal aantal in te zetten uren over het totale contract toegestaan.

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruikmaken van uitzendkrachten. De maximale inzet van uitzendkrachten bedraagt 5% van het totaal aantal productie-uren per kwartaal, waarbij calamiteitenwerkzaamheden buiten beschouwing blijven. Onder uitzendkrachten wordt verstaan alle medewerkers die niet primair op locaties van de Opdrachtgever werkzaam zijn.

#### 1.13.6. Kledingvoorschriften

De Opdrachtgever stelt als eis dat alle uitvoerende medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer herkenbare en representatieve dienstkleding dragen voorzien van bedrijfsnaam of -logo, gesloten schoeisel en indien vereist veiligheidskleding en schoeisel.

Het dragen van petten en/of hoofdbedekking is niet toegestaan. Voor medewerkers die dat vanuit hun religieuze overtuiging wensen, geldt dat men hoofdbedekking mag dragen mits deze het gezicht vrijlaat. Indien 'petten' als persoonlijk beschermingsmiddel worden uitgereikt aan de medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer en relevant zijn voor de uit te voeren werkzaamheden, dan is het dragen van petten en/of hoofdbedekking geoorloofd.

De Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat alle medewerk(st)ers dagelijks schone bedrijfskleding dragen.

Van de direct leidinggevende wordt verwacht dat zij representatieve kleding dragen.

In alle gevallen geldt dat de representativiteit van de bedrijfskleding ter beoordeling van de Opdrachtgever is.

#### 1.13.7. Legitimatie

Vanwege de Wet Identificatieplicht Werknemers en de Wet Ketenaansprakelijkheid stelt de Opdrachtgever strikte eisen.

Voordat een medewerker werkzaamheden mag uitvoeren bij de Opdrachtgever moet de Opdrachtnemer zorg dragen voor het volgende:

Van iedere medewerker die werkzaamheden voor de Opdrachtgever verricht, moet op schriftelijk verzoek van de Opdrachtgever inzicht worden verstrekt over relevante persoonsgegevens, waar onder naam en voorletters, geboortedatum en het kopie ID-bewijs. Het is niet de bedoeling van de Opdrachtgever om persoonsgegevens te verwerken, het dient slechts te gaan om het inzien van de betreffende documenten.

De Opdrachtgever is gerechtigd om moverende redenen een medewerker de toegang tot de gebouwen te ontfemen. Onder medewerkers wordt verstaan iedereen die onder verantwoordelijkheid van de leverancier werkzaamheden uitvoert bij de Opdrachtgever, zowel tijdelijke als vaste krachten, invalkrachten, inleenkrachten en onderaannemers.

#### 1.13.8. VOG verklaring

Alle medewerkers (vast, inval-, vakantiekracht, e.d.) die door, of namens de Opdrachtnemer worden ingezet (dit is dus inclusief onderaanneming) binnen de locaties van de Opdrachtgever, dienen in het bezit te zijn van een 'Verklaring Omtrent Gedrag' (VOG).

Deze VOG verklaring dient vooraf, op verzoek, *ter inzage* aan de Opdrachtgever te worden getoond. De Verklaring mag niet ouder zijn dan zes maanden voorafgaand aan startdatum van de Overeenkomst **of** start werkzaamheden (nieuwe medewerkers) bij de Opdrachtgever.

De kosten voor het verkrijgen van VOG verklaring zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De VOG verklaring blijft in het bezit van de Opdrachtnemer.

### 1.13.9. Aanwezigheidsregistratie en procedure

Inzicht in de aanwezigheid van medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer is van belang in verband met de veiligheid in geval van calamiteit of ontruiming.

Registratie van de aanwezigheid van alle medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer zal geschieden bij een centraal punt binnen het gebouw van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer moet dit zelf organiseren.

Alle medewerkers die door, of namens, de Opdrachtnemer worden ingezet binnen de locatie van de Opdrachtgever, dienen bekend te zijn met het ontruimingsplan van de Opdrachtgever en conform plan handelen indien deze situatie zich voordoet.

### 1.13.10. Werktijden

De werktijden van de schoonmaak en beheerders taken zullen, in onderling overleg, na gunning worden vastgesteld.

De schoonmaak zal in ieder geval plaatsvinden

- nadat het onderwijs de verschillende locaties verlaten heeft
- en voor huurders gebruik gaan maken van de locaties
- en nadat de laatste verhuur de accommodatie heeft verlaten.

Het periodiek vloeronderhoud zal plaatsvinden in de schoolvakanties op tijdstippen waar normaal het onderwijs plaats vindt, tenzij er op dat moment verhuur is.

De aanwezige toegangspoort, hekwerk, dient met de beschikbaar gestelde druppel te worden geopend c.q. gesloten.

Werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever dienen zoveel mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd te worden waardoor de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever zo min mogelijk wordt verstoord.

Een en ander vindt in goed overleg plaats, tussen partijen.

## 1.14. Betreding van de locaties

### 1.14.1. Toegang

Ten behoeve van de dagelijkse legitimatie dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat iedere medewerker beschikt over een door de Opdrachtnemer afgegeven "badge" van deugdelijke kwaliteit, met daarop vermeld de gegevens van de medewerk(st)er en binnen de regelgeving van de Opdrachtgever eventueel voorzien van een foto van de betrokken medewerker.

Het zichtbaar dragen van de badge is verplicht.

Bij beëindiging van de werkzaamheden bij de Opdrachtgever moet de badge worden ingeleverd. De Opdrachtgever is gerechtigd om zonder opgave van redenen een medewerker de toegang tot de gebouwen te ontzeggen.

Onder medewerkers wordt verstaan iedereen die onder verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer werkzaamheden uitvoert bij de Opdrachtgever, zowel tijdelijke als vaste krachten, invalkrachten, inleenkrachten en onderaannemers.

Bij het betreden van de gebouwen moeten de met de betreffende locatie overeengekomen veiligheidsprocedures in acht worden genomen.

### 1.14.2. Sleutelbeheer

Medewerk(st)ers van de Opdrachtnemer (inval of vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel(druppel) en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door de Opdrachtnemer op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel(druppel) en/of alarmcode persoonlijk zijn en alleen afgegeven mogen worden aan de direct leidinggevende. Aan de contractbeheerder van de Opdrachtgever dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden.

Onderling uitwisselen is alleen toegestaan bij ziekte en/of verlof en voor schoonmaak gerelateerde doeleinden (glasbewassing en/of vloeronderhoud). De direct leidinggevende dient hiervoor met de betrokken medewerkers een overdrachtsformulier te ondertekenen.

Indien een sleutel(druppel) is verloren dient dit direct te worden gemeld door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever. In geval van vermissing langer dan 2 werkdagen van door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde sleutel, is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de schade en de directe gevolgschade welke direct afleidbaar is vanuit de ontstane situatie.

Per werктаak is een sleutelbos samengesteld voor gebruik binnen het gebouw. Na beëindiging van de werктаak moet deze sleutelbos op de afgesproken centrale plaats geretourneerd worden. Sleutels voor gebruik binnen het gebouw mogen beslist niet in een deur blijven zitten of onbewaakt op de werkkar liggen.

Met betrekking tot vergoeding van schade als gevolg van verlies van sleutels, wordt naar de concept Overeenkomst, artikel Aansprakelijkheid, verwezen.

### 1.14.3. Betreden en verlaten van ruimten

Bij het betreden van de schoon te maken ruimte moet de medewerk(st)er toestemming vragen aan de gebruiker of aan de ruimtebeheerder indien dit vereist is als hij op dat moment aanwezig is. De deuren van de schoon te maken ruimten moeten *tijdens* de schoonmaakwerkzaamheden in die betreffende ruimte open gelaten worden voor zover dit technisch mogelijk is. Dit geldt voor alle ruimten in alle gebouwdelen.

De deuren van de schoon te maken ruimten mogen pas geopend worden zodra de ruimte werkelijk betreden wordt om schoon te maken en moeten direct nadat de ruimte is schoongemaakt weer afgesloten worden.

Ook de objectleiding moet dit protocol hanteren.

De schoonmaakmedewerk(st)ers mogen maximaal een kwartier voor aanvang van hun taak aanwezig zijn en moeten binnen een kwartier na afronding van hun taak het gebouw verlaten.

## 1.15. Bereikbaarheid

### 1.15.1. Calamiteiten

#### *Tijdens uitvoeringsuren*

Als er zich calamiteiten of ernstige verstoringen voordoen tijdens de uitvoeringsuren van de schoonmaak dan wordt van de medewerkers van de Opdrachtnemer verwacht dat ze handelend optreden. De Opdrachtnemer dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van de Opdrachtgever te informeren over verdere acties.

#### *Buiten uitvoeringsuren (inclusief feestdagen)*

De Opdrachtnemer dient ten behoeve van eventueel bij de Opdrachtgever optredende calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn en na een melding binnen één uur ter plaatse van deze calamiteit aanwezig te zijn.

### 1.15.2. Klachtenprocedure

De Opdrachtnemer moet zorg dragen voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het schoonmaakproces. De volgende aanwijzingen moeten hierbij opgevolgd worden:

- Verstoringen of klachten over de reguliere werkzaamheden moeten op werkdagen binnen 24 uur worden hersteld;
- Van alle ontvangen verstoringen moet op werkdagen binnen 24 uur schriftelijk worden teruggekoppeld wat de status van afhandeling is;
- Alle klachten en meldingen die door de Opdrachtgever worden gemeld moeten door de Opdrachtnemer worden geregistreerd;
- In de managementrapportage moet het overzicht en de analyse van de klachten zijn opgenomen;
- De schoonmaker wordt door de Opdrachtnemer betrokken bij de melding, afhandeling en terugkoppeling;
- De klachtenafhandeling verloopt digitaal.

### 1.16. Veiligheid en ARBO

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden moeten worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche en het daaruit voortvloeiende Plan van Aanpak.

De Opdrachtnemer dient voor de uitvoering van de beschreven werkzaamheden toe te zien op een juiste naleving van de Arbowetgeving door zijn medewerk(st)ers.

De Opdrachtnemer is uit hoofde van Veiligheid en ARBO verantwoording verschuldigd aan de Opdrachtgever over alle op het project ingezette medewerkers en derhalve verantwoordelijk voor het tijdig informeren, instrueren en opleiden betreft updates/ontwikkelingen binnen de Arbowetgeving. De Opdrachtnemer moet er zorg voor dragen dat alle instructies en signaleringen door zijn medewerkers worden gelezen en/of begrepen en worden toegepast.

De AAS-lijsten <sup>[1]</sup> moeten door de Opdrachtnemer actief beheerd worden.

<sup>[1]</sup> *Arbo Aandachtspunten bij het aanbesteden van Schoonmaakonderhoud*

### 1.17. Duurzaamheid

De Opdrachtgever stelt als eis dat de duurzaamheidscriteria schoonmaak <sup>[1]</sup> zoals die zijn opgenomen in de MVI-criteriatool van de Rijksoverheid het uitgangspunt vormen en zo maximaal worden toegepast in de uitvoering van de Overeenkomst.

[1] zie: <https://www.mvicriteria.nl/nl/webtool?cluster=2#/48/2/nl>

#### 1.17.1. Materialen, middelen en methoden

De Opdrachtgever stelt de inzet van zo veel mogelijk milieusparende materialen, middelen en methoden als eis. De Opdrachtgever wijst het gebruik van producten die tot stand zijn gekomen met behulp van kinderarbeid af en stelt de inzet van schoonmaakproducten die niet door middel van kinderarbeid tot stand zijn gekomen als eis.

Voor alles geldt dat alleen gewerkt mag worden met door de Opdrachtgever goedgekeurde middelen.

Bij het gebruik en de inzet van schoonmaakmaterialen, -middelen, en -methoden moet voorts aandacht worden besteed aan:

- Gebruikte verpakkingen, zo mogelijk navulbaar (minder afval);
- Efficiënt gebruik van water;
- Registratie van gebruikte middelen (soort en hoeveelheid);

- Informatie van de eigen medewerkers over gevaar- en milieuaspecten van de gebruikte middelen (schriftelijk en mondeling) alsmede het naleven en het controleren hiervan;
- Keuze van (nieuwe) schoonmaakmiddelen vooraf overleggen met de contactpersoon schoonmaak van de Opdrachtgever;
- Dat er geen CFK's gebruikt mogen worden;
- Dat de producten voorzien moeten zijn van veiligheidsstickers volgens NEN 2010;
- Dat de veiligheidsbladen van de reinigingsmiddelen voor ingebruikname afgegeven moeten worden;
- Dat het wasmiddel voor de wasmachine ten minste 95% biologisch afbreekbaar moet zijn;
- Dat alle chemische producten aangemeld moeten zijn bij het Nationaal Vergiftigingen Informatie Centrum (NVIC) te Utrecht;
- De hoogte van de geluidsproductie (toegestaan geluidsniveau tussen 50 dB – 60 dB, gemeten op 1 meter afstand van het apparaat en 1 meter hoogte boven de vloer);
- Klimmaterieel moet voldoen aan een aantal veiligheidsnormen en voorzien zijn van veiligheidsstickers: zoals NEN 2484 voor ladders en trappen, NEN-EN 1004 voor aluminium steigers;
- Indien relevant moeten machines beschikken over een CE keurmerk en NEN3140 gekeurd zijn;
- Machines inzetten met een zo laag mogelijk energieverbruik, minimaal klasse A.
- Machines en klimmaterieel moeten jaarlijks worden gekeurd door een erkend bedrijf.

Direct na gunning moet de Opdrachtnemer een lijst samenstellen en verstrekken van de schoonmaakmaterialen, -middelen en machines die voor de uitvoering van deze opdracht voor interieur-, sanitair-, en vloeronderhoud alsmede voor glasbewassing worden gebruikt en waaruit blijkt dat aan deze duurzaamheidseis wordt voldaan.

Uit deze opgave van de te gebruiken schoonmaakmiddelen of een ander document (zoals de certificaten en/of Veiligheids Informatie Bladen van de gebruikte middelen en/of een ingrediëntenlijst per product) moet blijken dat aan de eerder gestelde selectie-eis hieromtrent telkens wordt voldaan.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de logistiek van materialen, middelen en machines binnen de gebouwen van de Opdrachtgever.

Goederen mogen niet onbewaakt in de gang blijven staan. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat goederen z.s.m. in de afsluitbare werkkasten worden opgeborgen.

Dit geldt eveneens voor het niet onbewaakt in de gang laten staan van sanitaire verbruiksartikelen. De Opdrachtnemer moet ervoor zorgen dat deze goederen z.s.m. in de afsluitbare (werk)kasten worden opgeborgen.

Werkkasten dienen te allen tijde netjes en ordelijk te worden achtergelaten.

### 1.17.2. Overige maatregelen

De Opdrachtnemer moet maatregelen nemen waarmee de milieubelasting (energieverbruik, uitstoot van CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, fijn stof, geluidbelasting) van het transport dat direct gerelateerd zal zijn aan de uitvoering van schoonmaak door de Opdrachtnemer bij de Opdrachtgever wordt verminderd.

Voorbeelden van maatregelen zijn:

- Stimuleren van alternatieven voor de auto zoals gebruik van fiets, openbaar en collectief vervoer, carpool en vanpool, bijvoorbeeld door vergoeding of een financiële bijdrage in de aankoop van een fiets of OV-abonnement;
- Maatregelen gericht op een schoner en zuiniger rijgedrag, bijvoorbeeld door het aanbieden van een cursus 'het nieuwe rijden';
- Andere maatregelen gericht op het verminderen van de milieubelasting, bijvoorbeeld aanpassingen in het wagenpark.

## 1.18. Administratieve organisatie

### 1.18.1. Contractbeheer

Op het moment dat er tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer een Overeenkomst wordt gesloten heeft deze betrekking op de situatie zoals die in het Programma van Eisen staat beschreven. De Opdrachtnemer heeft op basis van de Aanbestedingsdocumenten zijn Inschrijving gemaakt. Na de gunning liggen onder andere vast:

- de werkzaamheden;
- de tarieven en afroeprijzen waarvoor werkzaamheden worden uitgevoerd;
- de productienormen;
- de kwaliteit;
- de overlegstructuur;
- de wijze waarop legitimatie en tijdregistratie plaatsvinden;
- de bereikbaarheid.

Het komt maar zelden voor dat na de ondertekening van de situatie in de schoon te maken locaties ongewijzigd blijft. Behoudens tijdelijke wijzigingen komen regelmatig structurele wijzigingen voor, zoals verbouwing en/of wijziging van functie van ruimten.

Voor de uitvoering van het contractbeheer heeft de Opdrachtgever een contractbeheerder aangesteld, die het volledige beheer van de schoonmaak technische gebouwgegevens uitvoert. Door de contractbeheerder worden de volgende werkzaamheden uitgevoerd en data bijgehouden:

- ruimtestaten van gebouwen (digitaal en per kwartaal);
- adres- en contactgegevens van gebouwen;
- contactgegevens van de Opdrachtnemer;
- (indicatieve) schoonmaakwerkprogramma's en opleverstaat;
- calculatieoverzichten van de Opdrachtnemer;
- afstemmen van wijzigingen met de Opdrachtnemer en toezien op juiste administratieve afhandeling;
- contractgegevens op objectniveau;
- verrekening mutatiebeheer (per kwartaal);
- jaarlijks advies over de te begroten kosten schoonmaak en glasbewassing;
- jaarlijks beoordelen van prijsaanpassingen van de Opdrachtnemer en toezien op de juiste administratieve afhandeling.

Voorwaarden daarbij zijn dat alle betrokken partijen zorgen voor de tijdige en volledige aanlevering van wijzigingen in gebouwen of contactpersonen. De samenwerking tussen de Opdrachtnemer en de contractbeheerder van de Opdrachtgever is daarbij essentieel.

Voor wat betreft de gegevens over vierkante meters te bewassen glas in geval van nieuwe locaties geldt dat dit in beginsel altijd en in overleg met de Opdrachtgever door de Opdrachtnemer zelf wordt ingemeten. De gespecificeerde opgave van het aantal te bewassen vierkante meters glas dient door de Opdrachtnemer ter beschikking te worden gesteld aan de Opdrachtgever ten behoeve van het contractbeheer. In geval van twijfel kan de Opdrachtgever besluiten om de vierkante meters na te laten meten, waarna een aanpassing in het contract wordt doorgevoerd.

De Opdrachtgever wenst vanuit de organisatie van de Opdrachtnemer één vast aanspreekpunt voor alle schoonmaak gerelateerde onderwerpen.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in het contractbeheer en zal zijn contractbeheersystemen aan laten sluiten op die van de Opdrachtgever.

### 1.18.2. Extra opdrachten

Extra opdrachten kunnen alleen verstrekt worden door de daartoe bevoegde perso(o)n(en), in deze de Manager Binnensport, middels een schriftelijke opdracht per e-mail. Voorwaarde voor een extra

opdracht is dat de schoonmaakwerkzaamheden niet voorzien konden worden bij het aangaan van het schoonmaakcontract en geen structureel karakter hebben.

Onder extra opdrachten wordt verstaan alle extra opdrachten/klantwensen die niet tot de standaard dienstverlening behoren.

Zodra is vastgesteld dat de aangevraagde schoonmaakwerkzaamheden een extra opdracht betreft, wordt aan de Opdrachtnemer gevraagd

- de schoonmaakwerkzaamheden te offren, daar er geen vaste (staffel)prijzen in de Overeenkomst zijn opgenomen.
- de schoonmaakwerkzaamheden te bevestigen, indien vaste (staffel)prijzen in de Overeenkomst zijn opgenomen.

De Opdrachtgever vraagt een offerte/bevestiging (behalve wanneer de werkzaamheden ten gevolge van een calamiteit worden uitgevoerd) en geeft duidelijk aan om welke werkzaamheden het gaat, waar ze moeten worden uitgevoerd, wanneer ze moeten worden uitgevoerd, om hoeveel m<sup>2</sup> het gaat, enzovoort. De Opdrachtnemer biedt binnen vijf werkdagen (of eerder in dringende gevallen) vanaf ontvangst van de aanvraag een schriftelijke offerte/bevestiging aan waaruit duidelijk blijkt:

- Hoeveel tijd per eenheid de schoonmaakwerkzaamheden gaan kosten;
- De totaal benodigde tijd;
- Eventueel, speciale inzet materiaal en materieel.

De offerte/bevestiging wordt door de contractbeheerder en in overleg met de facilitair eindverantwoordelijke beoordeeld en getoetst aan de tarieven die zijn vastgelegd in het contract. Indien nodig vindt nader overleg plaats. Als er geen vragen meer zijn en de offerte/bevestiging voldoet aan de in de schoonmaakovereenkomst overeengekomen voorwaarden kan het werk uitgevoerd worden.

De Opdrachtgever geeft z.s.m. schriftelijk opdracht aan de Opdrachtnemer voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden, middels een bevestiging per e-mail.

Wanneer het schoonmaakwerkzaamheden betreft ten gevolge van een calamiteit zal er niet van tevoren een offerte/bevestiging worden gevraagd, maar worden achteraf de gewerkte uren berekend. Ook is het mogelijk om in gezamenlijk overleg dergelijke werkzaamheden ten koste van contractwerkzaamheden uit te laten voeren.

### 1.18.3. Facturatie

- Vaste facturen, zowel reguliere maand facturen als de periodieke beurt facturen, moeten overeenkomstig de in de aanhangsels bij de Overeenkomst genoemde bedragen worden opgemaakt.
- Facturatie van de schoonmaak en beheer taken dient plaats te vinden in maandelijks verzamelacturen gespecificeerd per gebouw, gebaseerd op alle contract schoonmaak- en beheerderswerkzaamheden. Betaling van de factuur vindt, mits akkoord, door de Opdrachtgever plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- Facturatie van de glasbewassing en overige extra werkzaamheden c.q. leveringen dient plaats te vinden in verzamelacturen per beurt gespecificeerd per gebouw en voorzien van een afgetekende werkbond. Betaling van de factuur vindt door de Opdrachtgever plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.
- Facturatie dient digitaal plaats te vinden.
- De Opdrachtgever is gerechtigd de betaling (gedeeltelijk) op te schorten indien de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van een van de verbintenissen van de Opdrachtnemer constateert, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.

De Inschrijver gaat akkoord met deze werkwijze en conformeert zich aan het feit dat de Opdrachtgever leidend is in de wijze van facturering en zal zijn facturatie aan laten sluiten op de eisen van de Opdrachtgever.

#### 1.18.4. Managementrapportage

De Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de administratieve afwerking van uitgevoerde werkzaamheden, c.q. overeengekomen procedures. Daarom behoudt de Opdrachtgever het recht overzichten, met betrekking tot bijgevoegde onderwerpen, bij de Opdrachtnemer op te vragen.

De Opdrachtnemer produceert 2x per jaar een managementoverzicht en verstrekt dit overzicht minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan het strategisch/tactisch overleg digitaal aan de Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.

Betreffend overzicht moet worden gemaakt en aangeleverd in MS Excel. Aan te leveren informatie is (per maand, totaal en per object):

Uiterlijk vier weken na de ingangsdatum van het contract moet de inhoud en opmaak van de managementrapportage door de Opdrachtnemer in overleg met de Opdrachtgever definitief vastgesteld zijn.

Indien de Opdrachtnemer zich niet aan deze richtlijnen houdt zal er, van de zijde van de Opdrachtgever, sprake zijn van opschorting van de betaling van de factuur van de lopende maand, tot het moment dat naast de uitvoering van de werkzaamheden ook aan alle administratieve verplichtingen is voldaan.

*Zie bijlage: Bijlage 1.F Managementrapportage*

#### 1.19. Kritische Prestatie Indicatoren - Kwaliteit

De bedrijfsvoering van de Opdrachtgever is gericht op het realiseren van een zo constant mogelijk en optimaal kwaliteitsniveau, dat in overeenstemming is met de gecontracteerde kwaliteit.

Met betrekking tot het te voeren kwaliteitsbeheer zullen, ter beoordeling van de kwaliteit van de geleverde contractschoonmaakwerkzaamheden, de volgende methoden onderscheiden en ingezet worden:

1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole;
2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente schoonmaakwerkzaamheden (VSR);
3. Opleveringsprotocol laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden (LF);
4. Beoordeling dienstverlening schoonmaak en beheerder taken (BDV).

Op de vastgestelde kwaliteitsniveaus per prestatie-indicator zal met ingang van de derde maand vanaf de ingangsdatum van het contract worden gecontroleerd.

##### 1.19.1. Nulmeting schoonmaak

Zowel aan het begin als aan het einde van de contractperiode kan de Opdrachtgever een nulmeting laten uitvoeren.

Indien de Opdrachtgever aan het einde van de contractperiode een nulmeting laat uitvoeren, draagt de Opdrachtnemer deze kosten.

Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau zal de Opdrachtnemer zorg moeten dragen voor de herstelwerkzaamheden. De kosten van deze herstelwerkzaamheden, alsmede de kosten voor het opnieuw uit (laten) voeren van een nulmeting, zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Op het moment dat een eventuele her nulmeting niet voldoet aan het overeengekomen niveau, worden de herstellkosten bepaald/beoordeeld door de controlerende organisatie en deze herstellkosten zijn voor rekening van de contract verliezende opdrachtnemer.

De Opdrachtgever zal de herstelwerkzaamheden door een derde partij mogen laten uitvoeren.

### 1.19.2. - 1. (Bedrijfseigen) Systeem voor procescontrole

De Opdrachtgever wil de schoonmaakdienstverlening professioneel geleverd krijgen en verwacht een transparante benadering van de schoonmaak, waarbij de Opdrachtnemer er op een no-nonsense wijze voor zorgt dat de werkzaamheden volgens afspraak worden uitgevoerd.

Van onduidelijkheden of onvoorziene situaties zoals sterk vervuilde toiletten wordt verwacht van de Opdrachtnemer dat deze direct worden opgelost. Daarna kan in overleg worden besproken hoe hier in de toekomst mee om te gaan en welke tegenprestatie door de Opdrachtgever wordt geleverd. De kwaliteit van dienstverlening door de Opdrachtnemer wordt mede bepaald door de wijze waarop organisatorische problemen worden opgelost zonder dat dit het probleem van de Opdrachtgever wordt gemaakt.

De Opdrachtgever stelt als eis dat een systeem van procescontrole(s) onderdeel zal uitmaken van het in te voeren integrale kwaliteitsbeheerssysteem van de Opdrachtnemer en dat iedere schoonmaaktaak tenminste eenmaal per maand is opgenomen in de procescontrole.

De Opdrachtnemer controleert daarbij o.a. op taken, klachten en knelpunten. De Opdrachtnemer analyseert deze gegevens en stuurt hierop aan. De Opdrachtnemer levert voorafgaand aan het operationeel overleg met de Opdrachtgever een rapportage van deze procesanalyse(s) (bijv. DKS-voortgangsregistratieformulier) aan en zorgt ervoor dat de controleformulieren die ten grondslag liggen aan de analyse (bijv. DKS-rapporten) beschikbaar zijn op verzoek van de Opdrachtgever.

### 1.19.3. – 2. VSR-KMS-kwaliteitsmeetsysteem voor hoogfrequente werkzaamheden

#### *Vaststellen van de technische schoonmaakkwaliteit*

De uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden zullen per object volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem dat door de Vereniging Schoonmaak Research (VSR) is ontwikkeld, gecontroleerd worden.

De metingen zullen met een frequentie van 2x per kalenderjaar worden uitgevoerd, waarvan 1x op kosten van de Opdrachtgever en 1x op kosten van Opdrachtnemer.

Alle kwaliteitsmetingen zullen worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. De leiding van de Opdrachtnemer wordt voor deze kwaliteitsmetingen uitgenodigd.

De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de kwaliteitsmeting, is in het bezit van het diploma "kwaliteitsinspecteur VSR".

Onderstaande AQL-waarden zijn van toepassing:

Voor alle gebouwdelen	Ruimtecategorie	AQL %
	Sanitaire ruimten	4
	Burea kamers	7
	Leslokalen	7
	Verkeersruimten	7
	Sportruimten	7
	Overige ruimten	7

De eis, ofwel goedkeurgrens, die vanuit het VSR-KMS NEN 2075 volgt is gedefinieerd als rapportcijfer 5,6. Aan de hand daarvan wordt berekend wat de geleverde kwaliteit uitgedrukt in een rapportcijfer is.

Dit wordt als volgt gedaan:

- $A = (\text{eis} - \text{fout}) / \text{eis}$ ;
- $((10,0 - 5,6) \times A + 5,6)$

Als kwaliteitsnorm wordt gesteld dat de kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk voldoet aan de kwaliteitsnorm indien het berekende rapportcijfer ten minste gelijk is aan het rapportcijfer **7,5**

Indien vanuit het VSR-KMS de eis 1 of 2 bedraagt, geldt als kwaliteitsnorm dat het aantal fouten ten hoogste de VSR-KMS-goedkeurgrens mag bedragen.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten mondeling doorgenomen met de contractbeheerder en de Opdrachtnemer. De rapportage van de resultaten moet binnen 3 werkdagen nadat de kwaliteitsmeting heeft plaatsgevonden aan zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer ter beschikking worden gesteld. De rapportage bevat in ieder geval:

- Uitgewerkte meetformulieren;
- Een overzicht van de resultaten in tabelvorm, voorzien van resultaten van voorgaande kwaliteitsmetingen;
- Welke acties worden ondernomen om een eventueel onvoldoende resultaat te herstellen;
- Overzicht waaruit het verloop van het kwaliteitsniveau is af te lezen;
- Analyse van de resultaten van de kwaliteitsmetingen.

Indien een (her-)meting een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt na 24 uur doch uiterlijk binnen twee weken voor rekening van de Opdrachtnemer een her-meting uitgevoerd op de desbetreffende afgekeurde ruimtecategorie. De kosten voor deze her-meting zijn minimaal gelijk aan de kosten van een reguliere meting.

Als tijdens een her-meting een "onvoldoende" resultaat wordt behaald, wordt een korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor het betreffende object toegepast zoals omschreven in het betreffende overeenkomstprofiel.

Een kwaliteitsmeting is afgerond zodra op alle gemeten categorieën een "voldoende" resultaat is behaald.

Indien uit een analyse van drie opeenvolgende kwaliteitsmetingen blijkt dat telkens de eerste kwaliteitsmeting op een ruimtecategorie een onvoldoende resultaat oplevert, waarna de her-meting een voldoende laat zien wordt eveneens een korting op de maandelijkse schoonmaakonderhouds-vergoeding voor het betreffende object toegepast zoals omschreven in het overeenkomstprofiel.

Indien de resultaten van de (gezamenlijk) uitgevoerde DKS en/of de meldingen door gebruikers tot ontevredenheid stemmen, kan de Opdrachtgever besluiten tot het (laten) uitvoeren van een extra kwaliteitsmeting. In voorkomende gevallen zal de Opdrachtnemer eerst schriftelijk gesommeerd worden om de kwaliteit binnen een week te herstellen. Indien de Opdrachtgever van mening is dat de herstelacties niet het gewenste resultaat hebben, vindt er een eind-kwaliteitsmeting op de betreffende ruimtecategorie(ën) volgens VSR-KMS plaats. De kosten voor deze VSR-meting worden gelijk gedragen door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Voor het overige geldt al hetgeen in deze paragraaf is afgesproken.

#### **1.19.4. - 3. Opleveringsprotocol laagfrequente werkzaamheden (LF)**

##### *Vaststellen van de kwaliteit van laagfrequente schoonmaakwerkzaamheden*

De Opdrachtnemer dient uiterlijk vier weken na startdatum contract een planning op weeknummer van alle uit te voeren laagfrequente werkzaamheden per locatie schriftelijk en digitaal aan te leveren. Jaarlijks zal deze planning voor het einde van de eerste maand van het volgende kalenderjaar ter beschikking worden gesteld aan de Opdrachtgever. De planning van de werkzaamheden die één keer per jaar moeten worden uitgevoerd wordt in overleg met de Opdrachtgever in detail opgesteld, zodat de ruimten waarin de werkzaamheden plaatsvinden, vrij zijn.

De Opdrachtnemer moet iedere maandagochtend voor 12.00 uur schriftelijk (bij voorkeur digitaal) oplevering van de uitgevoerde laagfrequente werkzaamheden doen bij de contactpersoon van de Opdrachtgever.

De metingen zullen met een frequentie van 2x per kalenderjaar worden uitgevoerd, waarvan 1x op kosten van de Opdrachtgever en 1x op kosten van Opdrachtnemer.

Alle kwaliteitsmetingen zullen worden uitgevoerd door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever. De leiding van de Opdrachtnemer wordt voor deze controles uitgenodigd. De inspecteur die belast wordt met de uitvoering van de controlewerkzaamheden, is in het bezit van het diploma "kwaliteitscontroleur VSR".

Betreffende controle kan, voor wat betreft de juridische aansprakelijkheid, uitsluitend binnen tien werkdagen vanaf de opleverdatum plaats vinden.

Indien de Opdrachtnemer verzuimt de bedoelde geplande laagfrequente werkzaamheden schriftelijk op te leveren, dan mag de Opdrachtgever aannemen dat betreffende werkzaamheden niet zijn uitgevoerd en wordt op grond hiervan zonder meer een maximale malus opgelegd. De Opdrachtnemer moet dan alsnog de betreffende werkzaamheden binnen 5 werkdagen opleveren waardoor, na controle, de opgelegde malus geheel of gedeeltelijk kan komen te vervallen.

Als kwaliteitsnorm is gesteld dat de kwaliteit van de uitgevoerde laagfrequent werkzaamheden per object als voldoende wordt beoordeeld indien per ruimtecategorie het berekende rapportcijfer voldoet aan het rapportcijfer **9,2**

De berekening van het rapportcijfer komt als volgt tot stand:

- $A$  = het aantal afgekeurde elementen gedeeld door het totaal aantal elementen in de steekproef, en vermenigvuldigd met 10.
- $10 - A$  = rapportcijfer

Iedere ruimtecategorie krijgt dus een rapportcijfer, welke minimaal gelijk moet zijn aan het door de Opdrachtnemer in de prijslijst afgegeven rapportcijfer.

Indien in een (her-)controle een (of meer) ruimtecategorie(ën) een lager resultaat dan overeengekomen oplevert, dient de Opdrachtnemer direct maatregelen te treffen en wordt na 24 uur doch uiterlijk binnen vijf werkdagen een herkeuring uitgevoerd op de betreffende "onvoldoende" ruimtecategorieën en de onvoldoende scorende elementen daarbinnen, voor rekening van Opdrachtnemer. De kosten voor deze hermeting zijn minimaal gelijk aan de kosten van een reguliere meting.

Als tijdens een herkeuring een "onvoldoende" resultaat wordt behaald, wordt een korting op de maandelijkse vergoeding voor schoonmaakonderhoud voor het betreffende object toegepast zoals omschreven in het betreffende overeenkomstprofiel. In het geval een derde hercontrole ook onvoldoende is, behoudt de Opdrachtgever zich het recht voor om de Overeenkomst te ontbinden.

Indien uit een analyse van drie opeenvolgende kwaliteitsronden blijkt dat telkens de eerste controle op een ruimtecategorie een onvoldoende resultaat oplevert, waarna de herkeuring een voldoende laat zien wordt eveneens een korting op de maandelijkse schoonmaakonderhoud vergoeding voor het betreffende object toegepast volgens het betreffende overeenkomstprofiel.

Indien de resultaten van de (gezamenlijk) uitgevoerde DKS en/of de meldingen door gebruikers tot ontevredenheid stemmen, kan de Opdrachtgever besluiten tot het (laten) uitvoeren van een extra controle op de kwaliteit van het uitgevoerde en opgeleverde laagfrequente werk. In voorkomende gevallen zal de Opdrachtnemer eerst schriftelijk gesommeerd worden om de kwaliteit binnen een week te herstellen. Indien de Opdrachtgever van mening is dat de herstelacties niet het gewenste resultaat hebben, vindt er een eindcontrole volgens de hierboven beschreven wijze plaats. De kosten voor deze laagfrequent meting worden gelijk gedragen door de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Voor het overige geldt al hetgeen in deze paragraaf is afgesproken.

#### 1.19.5. - 4. Beoordeling dienstverlening (BDV)

De Opdrachtnemer is in alle taken contractueel verantwoordelijk voor een goede dienstverlening. De output van de dienstverlening is van belang voor de Opdrachtgever en zal in overeenstemming met de in het document overeenkomstprofiel vermelde frequenties per contractjaar worden getoetst door de Opdrachtgever of een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever.

De meting zal met een frequentie van 1x per kalenderjaar worden uitgevoerd, waarvan 1x op kosten van de Opdrachtgever.

Het halfjaarlijks strategisch en tactisch overlegmoment vormt een goede voorbereiding op deze meting.

Als kwaliteitsnorm is gesteld dat de kwaliteit van de dienstverlening als voldoende wordt beoordeeld als het resultaat van de meting voldoet aan het rapportcijfer **8,0**.

Het maximaal aantal te behalen punten bedraagt 100. De behaalde totaalscore gedeeld door 10 is het rapportcijfer.

De navolgende hoofd onderwerpen zullen beoordeeld worden:

- Processen;
- Klanttevredenheid;
- Financieel;
- Ontwikkeling en groei.

De hoofd onderwerpen zullen in nog nader te bepalen deelonderwerpen worden onderverdeeld. Het maximaal aantal punten dat gescoord kan worden per hoofd-/deelonderwerp wordt op basis van het belang van het onderwerp verdeeld. Binnen de contractduur kan het onderling belang tussen de hoofd-/deelonderwerpen fluctueren. Dat betekent ook dat de puntenverdeling naar hoofd-/deelonderwerpen gedurende het contract kan wijzigen.

Alle hoofd-/deelonderwerpen worden getoetst aan de in deze Aanbestedingsdocumenten gestelde voorwaarden en de in de Inschrijving van de Opdrachtnemer aangeboden items.

De benodigde informatie om bovenstaande onderwerpen te beoordelen wordt in kaart gebracht met behulp van:

1. Managementrapportage Opdrachtnemer;
2. VSR-rapportages;
3. Rapportages controle laagfrequente werkzaamheden;
4. Rapportages logboek;
5. Waarnemingen;
6. Gesprekken.

Als tijdens een beoordeling een "onvoldoende" resultaat wordt behaald, wordt een malus aan de Opdrachtnemer opgelegd zoals omschreven in het betreffende overeenkomstprofiel..

*Zie bijlage: Bijlage 1.G BDV onderwerpen ter beoordeling*

#### 1.19.6. Contract- en Kwaliteitsbeheer (door de Opdrachtgever)

De Opdrachtgever wenst een professionele en gelijkwaardige relatie aan te gaan met de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever vervult voornamelijk een regiefunctie. Voor het operationele proces heeft de Opdrachtnemer veelal rechtstreeks contact met de interne klant.

Indien blijkt dat de inspanningen van de Opdrachtgever voor het contract en kwaliteitsbeheer groter

zijn dan realistisch te verwachten, en deze overschrijding aantoonbaar te wijten is aan het slecht presteren van de Opdrachtnemer, dan zullen deze meerkosten bij de Opdrachtnemer in rekening worden gebracht.

## 1.20. Implementatie/start van de overeenkomst

### 1.20.1. Organisatie van de start van de werkzaamheden

De Opdrachtgever hecht waarde aan de implementatie.

De Opdrachtgever streeft ernaar om de Overeenkomst in te laten gaan op 1 september 2021.

Ten aanzien van de implementatie stelt de Opdrachtgever de volgende eisen:

- Er moet een duidelijk plan met tijdpad beschikbaar zijn waarbij ruim vóór de daadwerkelijke opstart een kennismaking is geweest met de locatieverantwoordelijke van de schoonmaakdienstverlener en de contactpersoon op locatie. Tijdens deze kennismaking moeten er afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de werkvolgorde i.v.m. bezetting pand etc.;
- Wijze waarop de communicatie gedurende de implementatie met de Opdrachtgever wordt geregeld; Gedurende de eerste twee weken moet er dagelijks evaluatie plaatsvinden met de contactpersonen om vragen, onduidelijkheden en eventuele misinterpretaties van het Bestek op te lossen;
- Indien van toepassing moet er aandacht zijn voor de contract verliezende Leverancier en diens medewerkers indien de opdracht gegund wordt aan een nieuwe dienstverlener;
- Wijze waarop omgegaan wordt met de toelevering van middelen en materialen;
- Er dient goede en duidelijke instructie op locatie plaats te vinden tijdens de eerste werkdagen van de schoonmakers door schoonmaakinstructeurs van de schoonmaakdienstverlener;
- Risico inventarisatie; <sup>[1]</sup>
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen;
- Werkelijke uitvoering volgens beloften.

<sup>[1]</sup> NIET in de zin van Arbo en Veiligheid, maar bedoeld wordt welke risico factoren zijn er aan de opstart en implementatie verbonden en op welke wijze wordt dat door dienstverlener ondervangen.