

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Aventus

Programma van Eisen



Aventus

De school waar jij 't maakt



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:

Referentienummer:

Datum

Programma van Eisen

AVEN-MvdK-2021

Mei 2021

INHOUDSOPGAVE

1	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten	4
1.1	Werkbare dagen	4
1.2	Minimale eis Social Return	4
1.3	Openingstijden locaties	5
1.4	Kwaliteitsontwerp opleverstaten	5
1.5	Werkzaamheden met een lagere frequentie	6
1.6	Evenementenschoonmaak	6
1.7	Gebouwbijzonderheden	6
1.7.1	Alle locaties	6
1.7.2	Specialistische werkzaamheden	8
1.7.3	Laan van de Mensenrechten	8
1.7.4	Stationsplein 20, Zutphen	9
1.7.5	Snipperlingsdijk, Deventer	9
1.7.6	Middelweg, Deventer	9
1.7.7	Rutgershof, Waterstraat en Industrieweg	9
1.8	Eigen dienst medewerkers Perceel 1 en 2	9
1.9	Toegangspas en sleutels	9
1.10	Afvaltransport	10
1.11	Contractmutaties	10
1.12	Nulmeting	11
2	Regiewerkzaamheden	12
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	12
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	12
3	Glasbewassing en gevelonderhoud	13
3.1	Prijzen	13
3.2	Inventarisatie glasonderhoud en gevelonderhoud	13
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	13
3.4	Planning glasbewassing en gevelonderhoud	13
3.5	Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud	14
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud	14
3.7	Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud	15
4	Materialen, middelen, machines en milieu	16
4.1	Materialen, middelen en machines	16
4.2	Machines en elektrische veiligheid	16
4.3	Milieu	16
4.4	Duurzaamheid	17
5	Personeel en Organisatie	18
5.1	Personeel	18
5.2	Aanwezigheidsregistratie	18
5.3	Dagelijkse aansturing	18
5.4	Vervanging medewerkers en ziekteverzuim	18
5.5	Verklaring omtrent gedrag	19
5.6	Legitimatie	19
5.7	Bedrijfskleding	19
5.8	(Facilitaire) voorzieningen	19
5.9	Veiligheid	19
5.10	Schade	20
6	Communicatie	21
6.1	Nederlandse taal	21
6.2	Overleg tussen Aventus en dienstverlener	21
6.3	Managementinformatie	21
6.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	21
6.5	Gebouwinformatieboek	21

7	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	23
7.1	KPI-model.....	23
7.2	Kwaliteitmeetsysteem VSR	23
7.2.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	23
7.2.2	Vervolgstappen bij afkeur	23
7.2.3	Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer	24
7.3	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers.....	24
7.4	Programma van Eisen (PvE) audit	25
7.5	Meting door expert	26
7.6	Offerte dienstverlener	26
7.7	Kwaliteit na de glasbewassing	27

Bijlagen:

- P1a. Calculatiemodel perceel 1
- P1b. Calculatiemodel perceel 2
- P2. Kwaliteitsontwerp opleverstaat en werkprogramma's
- P3. Aanwijzingen kwaliteitsontwerp schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen Glasbewassing
- P5. Algemeen Dak protocol Aventus versie 1.1
- P6. Onderhoudsvoorschriften
- P7. Milieucriteriadocument

1 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

1.1 Werkbare dagen

locatie	Schoonmaakprogramma in Aventus onderwijsweken volledig programma conform contract (40 weken)	Schoonmaakprogramma in Aventus vakantieweken (12 weken)				totaal aantal weken		
		GEEN	VAKANTIEPROGRAMMA			volledig programma	vakantie programma	
		tussen kerst en oud/nieuw	sanitair 2 x p/wk verkeersruimte, liften, trappen 1 x p/wk kantoren 1 x p/w lokalen geen schoonmaak	VOLLEDIG PROGRAMMA				
		panden gesloten	eerste week zomervakantie	overige vakantieweken	laatse week zomervakantie	ivm oplevering schone school 1e schooldag na zomervakantie		
LVM	40 - 1 * = 39	geen schoonmaak	1	8	1	1	40	10
MBS	40 - 1 * = 39	geen schoonmaak	1	op afroep	1	1	40	2
Snip	40 - 1 * = 39	geen schoonmaak	1	op afroep	1	1	40	2
MDW	40 - 1 * = 39	geen schoonmaak	1	op afroep	1	1	40	2
STP	40 - 1 * = 39	geen schoonmaak	1	op afroep	1	1	40	2
Rutgershof	40 - 1 * = 39	geen schoonmaak				1	40	n.v.t.
Waterstr.	40 - 1 * = 39	geen schoonmaak				1	40	n.v.t.
Ind.weg.	40 - 1 * = 39	geen schoonmaak				1	40	n.v.t.

*) 5 dagen gedurende de onderwijsweken is Aventus gesloten zoals bijv. op 1e Paasdag, 2e Pinksterdag etc. dit wordt jaarlijks vastgesteld

Op alle locaties (inclusief Rutgershof, Industrieweg en Waterstraat) vindt op de eerste dag na de zomervakantie een oplevering plaats van alle ruimten met een dagelijkse of wekelijkse frequentie conform de opleverstaat.

Jaarlijks worden voorafgaand aan het nieuwe schooljaar de 5 sluitingsdagen buiten de vakantieperiodes om bepaald. Voor 2022 zijn de volgende dagen vrij van onderwijs: Goede Vrijdag, 2e Paasdag, 2e Pinksterdag, Hemelvaartsdag en de dag na Hemelvaart (5 dagen). De locaties zijn op deze dagen gesloten. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

Incidenteel kan van deze genoemde termijnen afgeweken worden en vakantieweken kunnen jaarlijks veranderen. Aventus treedt hierover tijdig met de dienstverlener in overleg.

Tijdens de vakantieperiodes is Aventus minimaal geopend. De dienstverlener en Aventus treden in overleg over de minimaal aan openingsdagen welke nodig zijn om alle werkzaamheden te kunnen uitvoeren.

1.2 Minimale eis Social Return

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen maakt Social Return onderdeel uit van deze overeenkomst. De participatie medewerkers komen in dienst van Aventus, zodat deze ook ten goede komen aan het participatiequotum dat Aventus dient te behalen.

De dienstverlener vult bij aanvang van het contract minimaal 7,5% van de productie uren in met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Deze medewerkers worden in principe op iedere locatie ingezet tenzij het aantal schoonmaakuren dit niet toelaat. Aventus heeft de ambitie om gedurende de contractperiode te groeien naar 15%.

Een voorwaarde is dat de in te zetten participatiebanen moeten worden meegeteld bij het te realiseren quotum voor Aventus. Daarom komen deze medewerkers in dienst van Aventus en worden gedetacheerd voor de bestek werkzaamheden bij de dienstverlener. Deze medewerkers worden aan de dienstverlener doorbelast tegen de loonkosten per uur (cel E27 uit tabblad 6-Opbouw uurtarief productie uit de calculatie) op basis van de werkelijk ingezette uren. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aansturen van de medewerkers. Bij ziekte of afwezigheid van een van deze medewerkers worden zij vervangen door een schoonmaakmedewerker van de dienstverlener. De medewerkers

krijgen kleding en gebruiken de materialen en middelen van de dienstverlener, tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor de opleiding van de medewerkers, inclusief de bijkomende kosten.

Onderwijsparticipatie, het bieden van stages, is naast de minimale eis SROI-medewerkers, een wens van Aventus. Hieronder kan onder andere verstaan worden:

- De dienstverlener biedt studenten de mogelijkheid stage te laten lopen binnen haar eigen organisatie. De dienstverlener is geregistreerd als erkend leerbedrijf voor het opleiden van stagiaires.
- De studenten mogen geen stage lopen op de locatie waar ze ook onderwijs volgen.
- Naast het bieden van stageplaatsen staat de dienstverlener open voor andere vormen van onderwijsparticipatie zoals bijvoorbeeld het organiseren van bedrijfsbezoeken en het geven van gastcolleges.

Na gunning wordt gezamenlijk onderzocht wat de mogelijkheden hiervoor zijn.

1.3 Openings tijden locaties

De schoonmaakwerkzaamheden vinden plaats tijdens de openingstijden van de locaties (zowel in de ochtend als in de middag).

Locatie	Openingstijden
Perceel 1 Apeldoorn & Epe	
Musschenbroekstraat, Apeldoorn	Maandag t/m donderdag 07.30 - 18.00 uur vrijdag 07.30 - 17.30 uur
Laan van Mensenrechten, Apeldoorn	maandag 07.00 - 22.00 uur (avondschool) dinsdag 07.00 - 22.00 uur (avondschool) woensdag 07.00 - 18.00 uur donderdag 07.00 - 22.00 uur (avondschool) vrijdag 07.00 - 18.00 uur
Rutgershof, Epe	Maandag t/m vrijdag 7.30 – 18.00 uur
Perceel 2 Deventer & Zutphen	
Snipperlingsdijk, Deventer*	Maandag t/m donderdag 07.30 - 18.00 uur vrijdag 07.30 - 17.00 uur
Middelweg, Deventer	Maandag t/m donderdag 07.30 - 18.00 uur vrijdag 07.30 - 17.30 uur
Stationsplein, Zutphen	maandag 07.30 - 18.00 uur dinsdag 07.30 - 18.00 uur woensdag 07.30 - 18.00 uur donderdag 07.30 - 18.00 uur vrijdag 07.30 - 17.30 uur
Waterstraat, Zutphen	Maandag t/m vrijdag 7.30 – 18.00 uur
Industrieweg, Zutphen	Maandag t/m vrijdag 7.30 – 18.00 uur

* Op deze locatie vindt in sommige onderwijsperiodes tevens avondschool plaats.

Openingstijden inclusief avondopenstelling kunnen op alle locaties per schooljaar en onderwijsperiode verschillen, dit wordt tijdig met de dienstverlener gecommuniceerd.

Het primaire proces van Aventus mag geen hinder ondervinden van de schoonmaakwerkzaamheden. Na gunning zal per afdeling het gewenste oplevermoment in overleg inzichtelijk worden gemaakt.

1.4 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

Aventus verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de

afgesproken werktijden aan het in de bijlage kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

Voor een aantal ruimten zijn werkprogramma's opgesteld, dit betreft het jaarlijks reinigen van de technische ruimten en de jaarlijkse dieptereiniging van keukens, koel- en vriesruimten.

De leslokalen (theoretisch) worden dagelijks gecontroleerd op grote verstoringen op vloeren, in afvalbakken en op bureaus, driemaal per week voldoen deze ruimtes geheel aan de opleverstaat.

De kantoren en vergaderruimten worden dagelijks gecontroleerd op grote verstoringen op vloeren, in afvalbakken en op bureaus, tweemaal per week voldoen deze ruimtes geheel aan de opleverstaat.

De verkeersruimten worden op basis van 2x per week 2 uur per dag voor de Laan van de mensenrechten en 1 uur per dag voor de overige locatie, gecontroleerd op grote verstoringen. Deze uren zijn vast opgegeven in het calculatie model, na gunning wordt in overleg bepaald of dit voldoende is om het gewenste kwaliteitsniveau te behalen, driemaal per week voldoen deze ruimtes geheel aan de opleverstaat.

Alle overige ruimten voldoen conform de frequentie in de ruimtestaat volledig aan de opleverstaat.

1.5 Werkzaamheden met een lagere frequentie

In de eerste maand van elk kalenderjaar en uiterlijk drie weken voor de eerste beurt levert de dienstverlener op weekniveau een jaarplanning op van de werkzaamheden met een lagere frequentie dan 12 maal per jaar (bijvoorbeeld het reinigen van technische ruimten). De planning wordt schriftelijk/digitaal (per mail) gedeeld met Aventus. Hierbij geeft de dienstverlener op weekniveau aan wanneer de werkzaamheden worden uitgevoerd. De uitvoering van de werkzaamheden worden digitaal bijgehouden en gecommuniceerd met Aventus. Minimaal 6 weken voor een vakantie meldt de dienstverlener op welke locatie welke werkzaamheden worden uitgevoerd en wat de werktijden van de uitvoerende medewerkers zullen zijn. Aventus zorgt voor (externe) bezetting op de locatie en wenst de gebouwen minimaal te openen.

1.6 Evenementenschoonmaak

De evenementenschoonmaak wordt gepland op basis van een vaste jaarplanning in TopDesk. Daarnaast vinden ad-hoc diverse evenementen plaats. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. Bij grote evenementen vinden tijdens het evenement schoonmaakrondes plaats van toiletten, prullenbakken en bij calamiteiten zullen verstoringen in alle ruimten worden verwijderd. De reguliere schoonmaak vindt de volgende dag plaats en nooit in de avonduren. In de calculatie is de mogelijkheid een uurtarief in te vullen voor de schoonmaak tijdens evenementen.

1.7 Gebouwbijzonderheden

Per locatie zijn aandachtspunten en bijzonderheden weergegeven.

1.7.1 Alle locaties

- Op diverse locaties zijn hoge plafonds aanwezig waarin ook luchtroosters zitten en randen/ richels boven de 3 meter. Het is toegestaan luchtroosters en randen/richels boven de 3 meter enkel tijdens de glasbewassingswerkzaamheden te reinigen.
- Bij diverse locaties zijn lage of bredere raamranden aanwezig, deze worden behandeld als rand/richel.
- Op diverse locaties zijn randen/richels boven de 3 meter en bovenzijden van entrees en recepties zichtbaar vanuit bovenliggende verdiepingen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat dit gelijk met de glasbewassing wordt gereinigd.
- De pantrymeubels van alle locaties worden door de cateraar schoongemaakt. De

ruimte waarin de pantry staat worden de schoonmaakdienstverlener schoon gemaakt.

- In alle sanitaire ruimten hangt de dienstverlener afftekenlijsten op waarop de laatste schoonmaakbeurt wordt genoteerd. Na gunning treedt de dienstverlener hierover met Aventus in overleg.
- In alle opslagruimten en technische ruimten hangt de dienstverlener afftekenlijsten op waarop de laatste en eerstvolgende schoonmaakbeurt wordt genoteerd.
- Clean Desk is bij Aventus geen vanzelfsprekendheid, maar wel een streven. Aventus verwacht een proactieve houding vanuit de dienstverlener om de gebruikers van Aventus te motiveren Clean Desk te werken.
- Technische ruimten worden jaarlijks gereinigd, conform het werkprogramma welke opgenomen is bij het kwaliteitsontwerp.
- De ruimten van de cateraar (zie catering ruimten in de calculatie) worden gedurende de dag gereinigd door de cateraar. 1x per dag zorgt de schoonmaak dienstverlener voor het opleveren van de ruimten conform Bijlage P2c Schoonmaakafspraken cateraar en schoonmaak.
- Kassa meubels, frisdrank- en snoepautomaten worden door de cateraar schoongemaakt.
- De catering is verantwoordelijk voor het dagelijks onderhoud van de eigen keukens, kantoren, spoelkeukens en opslagruimten.
- Het is gewenst om op de vrijdagmiddag voor alle schoolvakanties een afvalronde uit te voeren, waarin alle restafval en groen afvalbakken worden geleegd. Dit is in het tabblad additioneel werk opgenomen.
- Er zijn diverse maten afvalbakken aanwezig, het is verantwoordelijkheid van de dienstverlener om te zorgen dat de juiste maten en kleuren afvalzakken worden gebruikt. Afvalzakken zijn onderdeel van het calculatie uurtarief.
- In praktijklokalen liggen spullen voor de praktijkopleidingen (denk aan machines voor technische opleidingen, een föhn voor een kappersopleiding, naaimachines, paspoppen, ovens in leskeukens en dergelijke). Alle elementen die voorkomen in de elementenlijst worden door de dienstverlener schoongemaakt. Praktijk gerelateerde elementen worden door het onderwijs schoongemaakt.
- Labtafels, zuurkasten en werkbanken worden door het onderwijs schoongemaakt en vallen buiten de verantwoordelijkheden van de dienstverlener.
- Het uit- en inruimen van de ruimten voor het periodieke vloeronderhoud (bijvoorbeeld het schrobben en conserveren van vloeren) ligt bij de schoonmaak dienstverlener, met uitzondering van de horeca leskeuken deze worden door het onderwijs uit- en in geruimd.
- Het uit- en inruimen van de bergingen bij de sportruimten valt onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener.
- In diverse lesruimten voor horeca (leskeukens, bergingen, spoelkeukens e.d. vindt 1x per jaar een dieptereiniging plaats conform het werkprogramma dieptereiniging keukens (bijlage P2b). Deze dieptereiniging vindt in overleg in de zomervakantie plaats. De kosten voor de dieptereiniging worden per ruimte ingevuld in tabblad 8- Additionele werkzaamheden van het calculatiedocument.
- Bij uitvoering van de werkzaamheden tijdens de dag wordt een geluidsarme stofzuiger ingezet, de stofzuiger mag maximaal 64 decibel geluid produceren.
- Sanitaire voorzieningen worden geleverd door de dienstverlener sanitaire producten in een automatische leveringscyclus. De schoonmaakdienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer en het bestellen van de voorzieningen, wanneer ondanks de automatische leveringscyclus de voorraad op dreigt te raken.
- Toiletborstels worden jaarlijks vervangen. De borstels worden door de dienstverlener van sanitaire producten geleverd, het verwisselen van de borstels in de sanitair ruimten wordt door de schoonmaak dienstverlener verzorgd.
- De coating in de parkeergarage wordt in 2021 vervangen, vanuit de leverancier van de coating komt een advies voor het schoonmaakonderhoud van deze vloer. Zodra deze beschikbaar is, wordt in overleg de uitvoeringsfrequentie en het onderhoud van de parkeergarage bepaald. In de calculatie is voorsnog deze opgenomen op

basis van 6x per jaar. Het is gewenst tijdens deze beurt de vloeren te schrobben en alle elementen te reinigen conform de opleverstaat. Dagelijks vegen van de parkeergarage wordt uitgevoerd door een participatiemedewerker van Aventus.

- Vuil water wordt door een door Aventus aan te wijzen plek afgevoerd.
- Aventus gebruikt een gebouwbeheersysteem (momenteel TopDesk) voor klachten, meldingen en verzoeken. De dienstverlener gaat ook met dit systeem werken.
- Alle locaties (m.u.v. Middelweg) zijn voorzien van een antigraffiti-coating tot 3 meter hoogte boven maaiveld inclusief de ingang van de parkeergarage bij de Laan van de Mensenrechten. Verwijdering van graffiti op deze wanden is ondergebracht via een apart contract bij huisvesting. Schoonmaak van deze wanden door de schoonmaakdienstverlener is niet toegestaan (denk bijv. aan vieze wanden/roosters bij ventilatiesystemen).
- Aventus hanteert richtlijnen met betrekking tot autorisatie tot parkeerplaats/-garage. Deze richtlijnen gelden ook voor medewerkers van de schoonmaak.

1.7.2 Specialistische werkzaamheden

Aventus wenst de onderstaande onderdelen te laten reinigen:

- Buitenzijde van dak installaties en kasten.
- Buitenzijde inblaas- en afzuigroosters en ventilatoren op daken.
- Buitenzijde roosters aan de gevels, inclusief de wand onder het rooster.
- Kunststof dakbedekking grote sporthal Musschenbroek.

De kunststof dakbedekking is opgenomen bij de additionele werkzaamheden. De voor de overige onderdelen wordt na gunning de exacte uitvoering gezamenlijk afgestemd, rekening houdend met het uitzetten van systemen, ter voorkoming van alarmmeldingen en conform de NEN3140. In het calculatiedocument is het mogelijk om een uurtarief in te vullen. Op basis van een vast aantal uren worden de werkzaamheden begroot. Na gunning worden de exacte uren gezamenlijk bepaald.

Voor deze werkzaamheden is een VCA-diploma en werken conform het 'algemeen Dak protocol van Aventus (zie bijlage) vereist. De binnenzijde van deze installaties is ondergebracht bij de installateurs.

1.7.3 Laan van de Mensenrechten

- Een deel van deze locatie wordt verhuurd aan Wittenborg, de verhuur is inclusief schoonmaakonderhoud, deze ruimten zijn derhalve onderdeel van de opdracht.
- Bij deze locatie liggen veel verschillende soorten vloeren, dit is weergegeven in het calculatiedocument.
- De tribune in het auditorium wordt schoon gemaakt tijdens elke schoonmaakbeurt.
- De diepvriescel(len) en koelcel(len) in de kelder van de B vleugel krijgen jaarlijks een dieptereiniging. Het onderwijs ruimt de vriezer en koeling leeg. De dienstverlener maakt schoon conform het werkprogramma (bijlage P2b). De oplevering van de dieptereiniging vindt plaats direct na uitvoering van de werkzaamheden of de volgende werkdag bij het hoofd van de afdeling en de verantwoordelijke conciërge. De kosten voor de dieptereiniging worden per ruimte ingevuld in tabblad 8-Additionele werkzaamheden van het calculatiedocument.

Glasbewassing

- Op diverse plekken is zeer moeilijk bereikbaar glas aanwezig (bijvoorbeeld praktijkruimten voor autotechniek op de begane grond). De m² zijn opgenomen bij de totale m² van deze locatie. Eventuele meer kosten voor het reinigen van dit glas kunnen specifiek in het calculatiedocument worden opgenomen. Het is aan de dienstverlener hier een passende oplossing voor te vinden.
- Voor delen van ramen is aluminium zonwering bevestigd, dit wordt voor het wassen van de ramen door de glazenwasser verwijderd en na het wassen weer teruggeplaatst, dit is een extra handeling voor de glazenwassers.

1.7.4 Stationsplein 20, Zutphen

- Er ligt in deze locatie een gietvloer. Deze wordt conform het onderhoudsadvies in de bijlage gereinigd.

Glasbewassing

- De bewassing van het dak glas aan de binnenzijde is het een uitdaging in verband met de vide.
- In het lokaal voor interieurontwerp zijn de ramen moeilijk bereikbaar vanwege meubels die voor de ramen zijn geplaatst. Het is aan de dienstverlener om hiervoor een passende oplossing te vinden.

1.7.5 Snipperlingsdijk, Deventer

- De hoge lampen en buizen (boven 3 meter) in de Plaza bij deze locatie moeten tijdens de glasbewassing worden gereinigd.
- Balustradeglas is onderdeel van het dagelijkse schoonmaakonderhoud.
- De locatie heeft relatief veel afwasbare wanden, deze worden schoongemaakt conform de opleverstaat.

Glasbewassing

- Er is bij de docentenkamer hoog dak glas aanwezig.
- Het hoogste punt in de Plaza is 18 meter.

1.7.6 Middelweg, Deventer

Glasbewassing

- In diverse leslokalen is dak glas aanwezig, dit is opgenomen in de glasstaat.
- Op het platte dak is dak glas aanwezig. Hierdoor zijn de ramen van diverse ruimten lastig bereikbaar. Het is aan de dienstverlener hier een passende oplossing voor te vinden.
- Op bepaalde delen kan geen ladder worden geplaatst in verband met een tuin. Enkel hier is het toegestaan met een Tuckerpool te werken.

1.7.7 Rutgershof, Waterstraat en Industrieweg

In deze locaties bevinden zich 1 of 2 leslokalen, gangen en sanitaire ruimten. In deze ruimten vindt 2x per week 1 uur schoonmaak plaats. Ruimten worden opgeleverd conform de opleverstaat. Per onderwijsperiode kan deze frequentie worden aangepast naar 1x of 3x per week.

1.8 Eigen dienst medewerkers Perceel 1 en 2

Aventus heeft 3 schoonmaakmedewerkers in eigen dienst. Deze medewerkers voeren schoonmaakwerkzaamheden uit conform bestek, de gewerkte uren van deze medewerkers worden door Aventus doorbelast tegen de loonkosten per uur (cel E27 uit tabblad 6- Opbouw uurtarief productie uit de calculatie) en worden door de dienstverlener aangestuurd. Het betreft de locaties Laan van de Mensenrechten voor 25,2 uur per week, Snipperlingsdijk in Deventer voor 16 uur per week en op de locatie Middelweg in Deventer voor 19,25 uur per week. Deze verrekening is opgenomen in de calculatie bij de additionele werkzaamheden. Bij ziekte of afwezigheid/verlof van een van deze medewerkers worden zij vervangen door een schoonmaakmedewerker van de dienstverlener tegen het geldende calculatie uurtarief. De medewerkers krijgen kleding en gebruiken de materialen en middelen van de dienstverlener, tevens is de dienstverlener verantwoordelijk voor de opleiding van de medewerkers, inclusief de bijkomende kosten.

1.9 Toegangspas en sleutels

De medewerkers ontvangen van Aventus een persoonlijke toegangspas of een sleutel. De pas geeft toegang tot de diverse ruimten binnen de gebouwen (zoals de liften). Bij verlies of diefstal van de pas of sleutels meldt de dienstverlener dit direct bij Aventus.

1.10 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt papier en restafval ingezameld. Papier wordt gedeponerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktak gedeponerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

Op de Laan van de Mensenrechten vindt een pilot plaats voor afvalscheiding op 2 afdelingen met kantoorruimten (afdeling E4 en F4). Hier wordt papier, groen (gft), restafval, plastic/kunststof, en bekers gescheiden.

Op de locatie Musschenbroekstraat wordt afval gescheiden in boxen van EcoSmart. Er staan bij deze locatie 17 afvalunits, elke unit heeft 5 bakken.

Voor het ophalen van het gescheiden afval geldt het volgende:

- Papier: deze hoeft niet dagelijks te worden geleegd.
- Plastic: deze hoeft niet dagelijks te worden geleegd.
- Restafval: deze wordt dagelijks geleegd.
- GFT: deze wordt dagelijks geleegd.
- Bekers: deze wordt geleegd door de cateraar.

Aventus eist dat het afval zichtbaar gescheiden wordt opgehaald door de schoonmaakmedewerkers.

Op alle overige locaties en afdelingen wordt enkel papier en restafval ingezameld. Het is de verwachting dat in de toekomst ook op de overige locaties afval wordt gescheiden.

1.11 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt Aventus dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Aventus dit minimaal 3 maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

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

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt Aventus 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 Aventus en de dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Aventus en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

Aventus is voornemens om een facilitair portal te gebruiken voor de contractmutaties, facturatie etc. Indien Aventus gaat werken met een dergelijk systeem dan werkt de dienstverlener hier kosteloos aan mee.

1.12 Nulmeting

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

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

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

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

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

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

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

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

3 Glasbewassing en gevelonderhoud

3.1 Prijzen

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

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

3.2 Inventarisatie glasonderhoud en gevelonderhoud

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 2013. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door Aventus verstrekte aantal m². Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in het calculatiedocument worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

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

Na gunning voert de dienstverlener binnen 3 maanden per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. De RI&E worden aan Aventus ter beschikking gesteld en jaarlijks geüpdatet. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde (gevel) delen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Aventus behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

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

3.4 Planning glasbewassing en gevelonderhoud

Planning

- In de eerste maand van elk kalenderjaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener op weekniveau een jaarplanning op van de werkzaamheden;
- De planning wordt afgestemd met de contractbeheerder van Aventus. Indien gevel- of schilder werkzaamheden plaatsvinden kan het zijn dat een glaswasbeurt wordt uitgevoerd door de dienstverlener die het onderhoud uitvoert. In dit geval vervalt de glaswasbeurt van de betreffende locatie en volgt eventueel financiële verrekening;
- Minimaal één maand voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met Aventus over de uitvoeringsdatum en werktijden van uitvoering en oplevering.

Voorwaarden uitvoering

- De beurten worden gespreid over het jaar uitgevoerd.
- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking, zoveel als mogelijk in hele werkdagen, wanneer noodzakelijk is geen hele dagen te plannen wordt dit vooraf met Aventus afgestemd.

- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met, en na goedkeuring van, Aventus.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven datum kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan Aventus. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van Aventus kan worden afgeweken van de planning.
- Er wordt in het algemeen rekening gehouden met een maximale drukbelasting op de vloeren (inclusief aanrijroutes) van 500 kg per m², bijvoorbeeld bij de inzet van materiaal. De aanrijroutes hebben beperkingen met betrekking tot hoogte en breedte. Na gunning toetst de dienstverlener de inzet van materiaal bij de verantwoordelijke persoon van Aventus. Bij knelpunten in de uitvoering neemt de dienstverlener proactief en tijdig (1 maand voorafgaand aan de uitvoering) met Aventus contact op.

3.5 Uitvoering glasbewassing en gevelonderhoud

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

De dienstverlener is tevens verantwoordelijk voor het schoon terug hangen van hangladders en gevelinstallaties.

Tijdens de glasbewassing worden ook de bakken van uitrol-zonwerking gereinigd die direct boven de ramen zijn bevestigd. Binnen zonwering wordt na het wassen in dezelfde positie teruggehangen. Eventuele defecten worden aan de operationeel verantwoordelijke van Aventus gemeld.

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

Aventus vraagt zijn medewerkers geen posters en stickers e.d. te plakken/hangen op ramen. Mochten er toch posters aanwezig zijn worden deze door de dienstverlener niet verwijderd. Eventuele plakband (-resten) en sticker (-resten) worden met de glasbewassing wel verwijderd.

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing en gevelonderhoud

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

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Aventus voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel. Hierbij verwijzen wij ook naar het Algemeen Dak protocol Aventus versie 1.1 welke is opgenomen als bijlage.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Aventus gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen

staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is Aventus gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan Aventus opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7 Oplevering glasbewassing en gevelonderhoud

De dienstverlener levert na afronding van de beurt (indien de beurt plaats vindt in een vakantieweek, dan gebeurt dit op de eerste dag na de vakantie) de verschillende werkzaamheden op aan Aventus. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

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

4 Materialen, middelen, machines en milieu

4.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van Aventus zijn de Productinformatiebladen en Veiligheids-Informatie Bladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) gebouwinformatieboek.

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

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. Aventus stelt opslagruimte gratis ter beschikking, de ruimten staan in de ruimtestaat beschreven als werkkast schoonmaak. Indien er gevaarlijke stoffen worden gebruikt worden deze per gebouw op één plek opgeslagen. Aventus wordt schriftelijk op de hoogte gebracht welke plaats dit is en wat de samenstelling is van de gevaarlijke stoffen.

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

4.2 Machines en elektrische veiligheid

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

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

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

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

4.3 Milieu

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

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

- Alle eisen passend bij het ambitieniveau 1 uit het milieucriteriadocument.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

4.4 Duurzaamheid

De dienst Bedrijfsvoering, als onderdeel van een maatschappelijke verantwoorde organisatie, wil de verantwoordelijkheid nemen voor de effecten van onze bedrijfsactiviteiten op mens, maatschappij en milieu.

Visie

De dienst Bedrijfsvoering (BVO) wil een bijdrage leveren om ook voor de toekomstige generaties de aarde leefbaar te houden. Door de bedrijfsvoering te verduurzamen en te investeren in duurzame groei, met respect voor mens en milieu. BVO voldoet minimaal aan de wettelijke eisen. Daarnaast wil BVO verder verduurzamen, maar **mét beleid**.

Verduurzaming is een heel breed begrip én gaat verder dan alleen verminderen van de broeikasgassen. Anderzijds zijn er zó veel gebieden waar verduurzaamd kan worden, dat het aanbrengen van focus noodzakelijk is. De focus wordt aangebracht op basis van de onderstaande thema's die steeds terugkomen:

- Klimaat bestendig: Reduceren van de uitstoot van broeikasgassen, waaronder CO₂.
- Energieneutraal: Overstappen van fossiele brandstoffen op onuitputtelijke & schone bronnen en energie opwekken voor eigen gebruik.
- Circulair: Afval wordt grondstof.
- Sociaal: Bewustwording bij medewerkers van BVO, zodat het gedrag positief beïnvloed wordt.

5 Personeel en Organisatie

5.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Medewerkers zijn in het bezit van voldoende kennis over de te gebruiken materialen en middelen. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen. Schoonmaakmedewerkers werken niet op een locatie waar ze ook onderwijs volgen.

Voorafgaand aan de eerste werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener personeelsgegevens (inclusief de VOG) schriftelijk aan Aventus bekend.

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

Medewerkers voelen zich thuis bij Aventus en hebben een hoge betrokkenheid bij de werkzaamheden, de samenwerking met Aventus en participatiemedewerkers. De dienstverlener heeft een actieve rol om dit te realiseren.

Aventus biedt een prettige en een sociaal veilige school Studenten, medewerkers en ouders moeten zich thuis kunnen voelen in onze panden. Daarom willen wij geen pestgedrag, racisme, geweld, seksuele intimidatie of ander gedrag zien, waarbij de veiligheid in het geding komt. De schoonmaakmedewerkers conformeren zich te allen tijde aan de huisregels van Aventus en volgen bij calamiteiten de aanwijzingen op van de Bedrijfshulpverlening, de beveiliging c.q. andere bevoegde personen die hiertoe een rol hebben in de organisatie.

Medewerkers van de dienstverlener, inclusief SROI medewerkers en de direct leidinggevende hebben geheimhouding over alle zaken die zij zien en/of ter ore komen op de locaties van Aventus.

5.2 Aanwezigheidsregistratie

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

5.3 Dagelijkse aansturing

De dienstverlener stelt voor de operationele aansturing een leidinggevende aan die verantwoordelijk is voor een goede uitvoering van de dienstverlening. De leidinggevende bezoekt minimaal wekelijks alle locaties. Bij langdurige afwezigheid (zoals vakanties en/of ziekte) wordt deze adequaat vervangen. Aventus zal hierover proactief geïnformeerd worden. De leidinggevende is het directe aanspreekpunt voor Aventus. Indien er om welke reden dan ook een leidinggevende wordt aangesteld, wordt deze persoon voorgesteld aan Aventus. De dienstverlener draagt er zorg voor dat de (nieuwe) leidinggevende goed wordt ingewerkt. De kosten hiervan zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.4 Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Bij ziekte van medewerkers zorgt de dienstverlener altijd tijdig voor vervanging. Bij de inzet van (tijdelijk) vervangend personeel zal uitsluitend gebruik worden gemaakt van ingewerkt

en geschoold personeel met VOG. Bij vervanging van medewerkers worden gelijkwaardige functionarissen ingezet (zelfde functieniveau). Hiervoor kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht. De kosten van ziekteverzuim zijn volledig voor risico en rekening van de dienstverlener.

5.5 Verklaring omtrent gedrag

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

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van het contract en/of bij aanvang van de werkzaamheden op locatie (voorafgaand aan de eerste werkdag), is een VOG maximaal 6 maanden oud.

5.6 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht de door Aventus verstrekte badge zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is Aventus gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

5.7 Bedrijfskleding

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

5.8 (Facilitaire) voorzieningen

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

5.9 Veiligheid

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

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

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht genomen. De dienstverlener informeert Aventus schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan Aventus ter beschikking. Indien uit de RI&E en na overleg (waarin naar een oplossing of alternatief wordt gezocht) en in overeenstemming met Aventus blijkt dat specifieke schoonmaakwerkzaamheden niet veilig en verantwoord uitgevoerd kunnen worden, dan zullen deze specifieke werkzaamheden worden gecrediteerd.

5.10 Schade

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

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

6 Communicatie

6.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op taalniveau A2. Direct leidinggevend en beheersers de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op taalniveau B1.

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands te communiceren.

De dienstverlener zorgt dat communicatie met de opdrachtgever middels het (digitaal) logboek mogelijk is. In het logboek wordt gecommuniceerd over wanneer bijvoorbeeld een ruimte niet is schoongemaakt met de reden en over operationele klachten en opmerkingen.

6.2 Overleg tussen Aventus en dienstverlener

De communicatie tussen Aventus en de dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

Niveau	Aanwezigen Aventus	Frequentie
Strategisch	Hoofd Facilites	1x per jaar
Tactisch	Centrale contractbeheerder	4x per jaar
Operationeel	Hoofd conciërge per locatie	Wekelijks

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

6.3 Managementinformatie

Aventus wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Aventus.

Minimaal worden onderstaande onderwerpen opgenomen in de rapportage gespecificeerd per locatie inclusief een analyse van de informatie:

- overzicht facturatie;
- overzicht regie werkzaamheden;
- aandeel participatiebanen;
- percentage ziekteverzuim van de medewerkers;
- personeelsmutaties;
- overzicht van klachten en de wijze van afhandeling;
- update kwaliteitsmetingen (KPI's);
- eventuele moeilijkheden/ knelpunten per locatie en verbeterplannen.

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

6.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van Aventus is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

6.5 Gebouwinformatieboek

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

- benodigde contactgegevens van dienstverlener en Aventus;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Aventus worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen;
- planning laag frequentie werkzaamheden.

Aventus geeft de voorkeur aan een digitaal gebouwinformatieboek.

7 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

7.1 KPI-model

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. De KPI's bestaan uit een aantal vaste KPI's zoals deze hieronder beschreven staan aangevuld met de KPI's gerelateerd aan de offerte van de dienstverlener en de KPI's zoals geformuleerd in de gunningscriteria. Deze KPI's worden in gezamenlijk overleg voorafgaand aan de dienstverlening vastgesteld. Het definitieve KPI-model bevat een groeimodel waarbij er gewerkt wordt aan continu verbeteren waardoor de dienstverlening jaarlijks naar een hoger niveau wordt getild. Na gunning treedt Aventus met de dienstverlener in overleg om tot een waardering voor de KPI's te komen.

7.2 Kwaliteitmeetsysteem VSR

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

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

7.2.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Aventus (of een door Aventus aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit.

De frequentie van de kwaliteitsmetingen is minimaal 1 keer per jaar. Aventus is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075.

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

7.2.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

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

7.2.3 Resultaat VSR-KMS metingen, berekening rapportcijfer

De VSR-resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Per categorie geldt een minimaal rapportcijfer 6,0 als basisnorm. Indien de dienstverlener onverhoopt een afkeur behaalt in 1 ruimtecategorie is het rapportcijfer voor de desbetreffende meting onherroepelijk een 5,0. Bij een afkeur in 2 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 4,0 en bij een afkeur in 3 ruimtecategorieën wordt het rapportcijfer een 3,0.

Per perceel wordt gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer 6,0 door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere als de hermetingen. Jaarlijks stijgt het minimaal te behalen cijfer met 0,2 punt. Dit tot een maximum van cijfer 7,5.

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

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

Berekening rapportcijfer VSR			
	Aantal fouten	Goedkeurgrens	Cijfer
Bureaokamers	12	20	7,6
Verkeersruimten	8	12	7,3
Sanitaire ruimten	5	6	6,7
Totaal	25	38	7,2
	Rapportcijfer		

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

Berekening gemiddelde		2021
Technische kwaliteit VSR		
Meting	Datum	Cijfer
2021.1	6-03-21	9,2
2021.2	17-06-21	5,0
2021.3	12-07-21	7,5
etc.	etc.	
Gemiddeld rapportcijfer		7,2

7.3 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Enmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de gebouwgebruikers van Aventus, deze wordt door en voor rekening van de dienstverlener uitgevoerd. Via een aselecte steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een representatieve groep gebouwgebruikers.

De volgende uitgangspunten zijn van toepassing op de belevingsmeting per locatie:

Gebouwgebruikers ¹	..
Betrouwbaarheidsniveau ²	90%
Foutmarge ³	10%
Spreiding ⁴	50%
Steekproefgrootte ⁵	..

Op basis van een aantal aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst. Ieder aspect kent enkele sub vragen en krijgt een weging. De dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf met Aventus.

De gebouwgebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10. Met een 6 of hoger beoordeelde aspecten mogen in een volgende meting niet met een onvoldoende worden beoordeeld. De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 6,5, met een gewenste groei naar 8,0.

De dienstverlener maakt naar aanleiding van de meting een cijfermatige analyse en een woordelijk plan van aanpak waarin toekomstgerichte acties worden vermeld om de gewenste groei van het te behalen cijfer te realiseren.

Het eindoordeel van de algehele belevingsmeting komt als volgt tot stand:

Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren.

7.4 Programma van Eisen (PvE) audit

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen
Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de deskundigenmeting worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: (Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren) x 10.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 7,5.

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

Onderstaand voorbeeld model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen, normen en wegingen worden na

¹ Aantal gebouwgebruikers over alle locaties van de opdrachtgever.

² Het betrouwbaarheidsniveau is de mate van onzekerheid die wordt toegelaten in de steekproef. De hoogte van het betrouwbaarheidsniveau bepaalt de grootte van de steekproef.

³ De foutmarge is de grootte van de fout die wordt toegelaten in de steekproef. Een kleine foutmarge vereist een grotere steekproef.

⁴ De spreiding geeft aan welk resultaat wordt verwacht voor elke vraag. Indien dit onbekend is, wordt uitgegaan van een spreiding van 50%. Dit resulteert in de maximale steekproefgrootte.

⁵ Het minimum aantal respondenten per belevingsmeting voor een valide resultaat.

gunning afgestemd.

Opvolging Programma van Eisen					{datum uitvoering meting}	
	Aspecten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			2	0	
2	Medewerkers tevredenheid schoonmaakmed.			2	0	
3	Spreken Nederlandse taal			2	0	
4	Dragen representatieve bedrijfskleding			2	0	
	Aspecten Administratief	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
5	Proces contractmutaties			2	0	
6	Planning laag frequente en periodieke werkz.			2	0	
	Aspecten Veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7	RI&E glasbewassing én schoonmaakonderhoud			2	0	
8	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			2	0	
9	Aanwezigheid veiligheidsbladen/ productinformatie			2	0	
10	Registratie ongevallen/ bijna ongevallen			2	0	
	Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
11	Aftekenlijsten			2	0	
12	Waardering werkoverleg operationeel			2	0	
13	Registratie en afhandeling klachten			2	0	
				26	0	
Eindscore minimaal een 7,5				Score cijfer	0,0	

Aventus behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

7.5 Meting door expert

Aventus behoudt zich het recht voor om door een expert een meting uit te laten voeren. Tijdens deze meting wordt door een onafhankelijke VSR kwaliteitsinspecteur de volgende onderdelen getoetst:

- Technische kwaliteit
- Belevingskwaliteit
- Proces van de schoonmaakdienstverlening

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 6,5 voor het eerste contractjaar. Jaarlijks zal de norm worden verhoogd met 0,2 tot een maximum van een 7,5.

De technische en belevingskwaliteit wordt per ruimtecategorie (Bureaunkamers, verkeersruimten, leslokalen theorie, leslokalen praktisch, sportruimten en sanitaire ruimten) beoordeeld. Een onafhankelijke VSR kwaliteitsinspecteur beoordeeld de ruimten en noteert gemaakte fouten.

De onderwerpen worden na gunning afgestemd. Aan de hand van de rapporten maakt de dienstverlener indien nodig een verbeterplan om op het gewenste niveau te komen.

7.6 Offerte dienstverlener

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, worden de KPI's uit de offerte van de dienstverlener beoordeeld. De beoordeling van de KPI's uit de offerte van de dienstverlener vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform offerte dienstverlener

Nee niet conform offerte dienstverlener

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

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan de KPI levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien

de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Na gunning benoemt Aventus op basis van de offerte van de dienstverlener extra KPI's. Welke KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan Aventus. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener. Aventus behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI jaarlijks aan te passen.

7.7 Kwaliteit na de glasbewassing

Na uitvoering van de werkzaamheden die door de glazenwassers worden uitgevoerd zal er een kwaliteitsmeting worden uitgevoerd door een (onafhankelijke) kwaliteitsinspecteur om vast te stellen of de opgeleverde werkzaamheden correct zijn uitgevoerd. Betreffende meting zal binnen vijf werkdagen van de opleverdatum plaats vinden.

De dienstverlener behaalt per meting het cijfer 9,0.

De berekening van het cijfer komt als volgt tot stand:

Tijdens de meting worden steekproefsgewijs een aantal ramen beoordeeld. Door het aantal goedgekeurde ramen in verhouding te plaatsen tot het totaal aantal ramen in de steekproef wordt het opleverpercentage vastgesteld:

$$\text{opleverpercentage} = \frac{\text{aantal goedgekeurde ramen}}{\text{aantal gecontroleerde ramen}} \times 10 = \text{cijfer}$$