

Aanbesteding schoonmaakonderhoud, glasbewassing en sanitaire voorzieningen

Programma van Eisen

Gerrit Rietveld Academie



ATIR

Uw Schoonmaakadviseur

Documentnaam:
Referentienummer:
Datum

Programma van Eisen
GRA-EA-RT.ID-2020
November 2020

INHOUDSOPGAVE

1	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten.....	4
1.1	Werkbare dagen	4
1.2	Werktijden	4
1.3	Kwaliteitsontwerp.....	5
1.3.1	Opleverstaten	5
1.3.2	Werkprogramma's	5
1.3.3	Periodiek onderhoud reguliere ruimten.....	5
1.3.4	Periodiek onderhoud in afdelings- en opslagruimten	5
1.3.5	Planning laagfrequente werkzaamheden.....	6
1.4	Ruimtestaat.....	6
1.5	Contractjaarprijs	6
1.6	Uurtarieven	6
1.7	Gebouwbijzonderheden	6
1.8	Guesthouses	7
1.9	Afvaltransport	7
1.10	Contractmutaties.....	8
1.11	Nulmeting.....	8
2	Regiewerkzaamheden.....	9
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	9
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	9
3	Glasbewassing.....	10
3.1	Prijzen.....	10
3.2	Inventarisatie glas	10
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	10
3.4	Planning glasbewassing	11
3.5	Uitvoering glasbewassing	11
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	11
3.7	Oplevering glasbewassing	12
4	Sanitaire voorzieningen	13
4.1	Prijzen.....	13
4.2	Vervanging huidige dispensers	13
4.3	Ergonomische en esthetische aspecten	13
4.4	Voorraadbeheer	14
4.5	Service en onderhoud	14
5	Materialen, middelen, machines en milieu	15
5.1	Materialen, middelen en machines	15
5.2	Machines en elektrische veiligheid	15
5.3	Milieu	15
6	Personeel en Organisatie	17
6.1	Personeel	17
6.2	Onderaanneming.....	17
6.3	Overname personeel huidige dienstverlener	17
6.4	Verklaring omtrent gedrag	18
6.5	Legitimatie	18
6.6	Bedrijfskleding.....	18
6.7	Veiligheid	18
6.8	Sleutels & passen.....	19
6.9	Schade	19
7	Communicatie	20
7.1	Nederlandse taal	20
7.2	Vast aanspreekpunt	20
7.3	Overleg tussen Gerrit Rietveld Academie en dienstverlener	20
7.4	Projectgebonden informatie.....	20
7.5	Informatie maatschappelijk verantwoord ondernemen.....	20
7.6	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	20

7.7	Gebouwinformatieboek	20
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	22
8.1	Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS.....	22
8.1.1	Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring	22
8.1.2	Vervolg stappen bij afkeur	23
8.2	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen	23
8.3	Offerte dienstverlener	24

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Opleverstaat Gerrit Rietveld Academie
- P3. Werkprogramma buitenentree en periodiek onderhoud
- P4. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud resultaatgericht
- P5. Aanwijzingen schoonmaakonderhoud inspanningsgericht
- P6. Aanwijzingen glasbewassing
- P7. Toelichting ER-KMS methodiek
- P8. Productspecificatie sanitaire voorzieningen
- ~~P9. Overzicht overname personeel (wordt op verzoek verzonden)~~

1 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

1.1 Werkbare dagen

Bij de Gerrit Rietveld Academie wordt gedurende vijf dagen per week schoongemaakt. De gebouwen van de Gerrit Rietveld Academie zijn gedurende vier weken per jaar gesloten wegens vakanties, dit betreft:

- twee weken kerstvakantie;
- twee weken zomervakantie.

De Gerrit Rietveld Academie kan afwijken van bovenstaande sluitingsweken, bijvoorbeeld wegens een verbouwing in een gebouw. Dit wordt jaarlijks afgestemd met de dienstverlener. In de kerstvakantie zijn de gebouwen volledig gesloten en worden er in de regel geen schoonmaakwerkzaamheden uitgevoerd.

Daarnaast is de Gerrit Rietveld Academie gesloten op wettelijke feestdagen. De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door de Gerrit Rietveld Academie tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

Naast de genoemde sluitingsdagen kennen de gebouwen een minder intensieve bezetting gedurende zeven weken per jaar, dit betreft:

- vier weken zomervakantie;
- één week herfstvakantie;
- één week voorjaarsvakantie;
- één week meivakantie.

De herfst- voorjaars- en meivakantie zijn met name de periode waarin de bezetting het minst intensief is. Gedurende deze periode zijn de gebouwen wel geopend, maar vinden er beperkt lessen plaats. Een vast gegeven is dat de Master-opleiding wel doorgang vindt in deze periode en de gebouwen tevens worden gebruikt door de medewerkers en studenten die aan projecten werken.

In deze minder intensieve periodes ligt de focus voor de schoonmaakdienstverlener op het uitvoeren van periodieke werkzaamheden. Door deze minder intensieve perioden ontstaat ruimte in de ureninzet in de betreffende perioden. De Gerrit Rietveld Academie verwacht van de dienstverlener dat deze flexibel hiermee omgaat, wat wil zeggen dat ontstane ruimte aangewend wordt voor extra werkzaamheden die elders in het jaar op verzoek van De Gerrit Rietveld Academie gewenst zijn.

Voor de dependances geldt dat deze qua bezetting de drukte van het schooljaar volgen. Het is mogelijk dat de dependances tevens in de vakantieperiodes bezet zijn. In dit geval wordt de gewenste schoonmaak afgestemd met de beheerder van de dependances. De schoonmaakfrequenties van de dependances zijn opgenomen in het calculatiemodel.

1.2 Werktijden

De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud zijn op dit moment als volgt: van 06.00 uur tot 09.30 uur en van 16.00 t/m 18.30 uur. Daarnaast vindt er een naloop van de sanitaire ruimten plaats tussen 13.30 uur en 15.00 uur. De werkzaamheden worden in de huidige situatie deels buiten de openingstijden van de gebouwen uitgevoerd.

De Gerrit Rietveld Academie heeft de wens om vanaf de ingangsdatum van het nieuwe contract de werkzaamheden binnen de openingstijden, zie inschrijfdocument, plaats te laten vinden. Het is op dit moment echter niet duidelijk wat de consequenties zullen zijn voor de gebouwgebruikers indien de schoonmaak binnen openingstijden plaats zal vinden. De Gerrit Rietveld Academie wenst de mogelijkheden na gunning te bespreken met de dienstverlener, waarin gezamenlijk wordt gezocht naar de best passende invulling in relatie tot de wensen van de gebouwgebruikers en de rechten van de huidige medewerkers. Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

1.3 Kwaliteitsontwerp

In verband met de dynamiek van de gebouwen en de vereiste flexibiliteit van de dienstverlener, wordt resultaatgerichte schoonmaak met bijhorende opleverstaten uitgevraagd. De periodieke werkzaamheden vallen niet onder de resultaatgerichte schoonmaak en worden inspanningsgericht uitgevraagd en apart afgeprijsd door de dienstverlener in het calculatiemodel. Daarnaast wordt de schoonmaak van de afdelings- en opslagruimten inspanningsgericht uitgevraagd conform werkprogramma P1 en P2.

1.3.1 Opleverstaten

De Gerrit Rietveld Academie verkiest het om in de basis geen schoonmaakprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat de betreffende ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de opleverstaat beschreven kwaliteitsniveau.

1.3.2 Werkprogramma's

Voor het periodiek onderhoud van het gebouw, de dagelijkse schoonmaak van de buitenentree en het schoonmaakonderhoud van de dependances wordt een werkprogramma voorgeschreven. Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties.

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

1.3.3 Periodiek onderhoud reguliere ruimten

Er is gekozen om een groot aantal periodieke werkzaamheden op afroep uit te voeren. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen de ruimten die in het regulier onderhoud zijn opgenomen en de ruimten die niet in regulier schoonmaakonderhoud zijn opgenomen. Voor de ruimten die in reguliere onderhoud zijn opgenomen worden in de bijlage Werkprogramma buitenentree en periodiek onderhoud worden deze periodieke werkzaamheden omschreven in de A werkprogramma's (programma A kantoor t.b.v. de administratieve ruimten etc). De Gerrit Rietveld Academie behoudt zich het recht voor om deze werkzaamheden af te roepen, waarbij de intentie is om deze eenmaal per jaar uit te laten voeren, hieraan kunnen echter geen rechten worden ontleend. In het calculatiemodel wordt door de dienstverlener op tabblad Periodiek onderhoud een m² verrekentarium aangeboden. De vergoeding van de uitgevoerde werkzaamheden zal, na goedgekeurde oplevering, plaatsvinden aan de hand van de daadwerkelijk gereinigde oppervlakten per ruimte categorie.

1.3.4 Periodiek onderhoud in afdelings- en opslagruimten

In de gebouwen van de Gerrit Rietveld Academie zijn een groot aantal ruimten waar geen regulier schoonmaakonderhoud wordt uitgevoerd. De achterliggende reden hiervoor is dat het dagelijks gebruik zich onvoldoende leent voor dagelijks schoonmaakonderhoud. Deze ruimten hebben in het calculatiemodel op tabblad Basis ruimtestaat programmacode P1 (voor opslagruimten) en P2 (voor afdelingsruimten) gekregen. Omdat de schoonmaakwens en behoefte hier per ruimte kan verschillen wordt in het calculatiemodel door de dienstverlener op tabblad Periodiek onderhoud hiervoor een m² verrekentarium aangeboden. De Gerrit Rietveld Academie heeft de intentie om deze werkzaamheden eenmaal per jaar uit te laten voeren, hieraan kunnen echter geen rechten worden ontleend. De vergoeding van de uitgevoerde werkzaamheden zal na oplevering per m² plaatsvinden.

1.3.5 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt de Gerrit Rietveld Academie van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden bijhorende de onderwijsgedeelten met een wekelijkse of lagere frequentie.

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

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

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

Het uitgangspunt is dat de periodieke werkzaamheden met de frequentie 4 en 1 worden uitgevoerd in de minder intensieve periodes, zie hiervoor hetgeen gesteld in de paragraaf werkbare dagen.

1.4 Ruimtestaat

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

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

1.5 Contractjaarprijs

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten.

Bij vaststelling van de contractjaarprijs wordt rekening gehouden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage, overzicht overname personeel. Na gunning van de opdracht wordt op basis van de daadwerkelijke overnamekosten de definitieve contractjaarprijs vastgesteld.

1.6 Uurtarieven

De dienstverlener geeft op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op van de in te zetten categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen, middelen en machines (inclusief de levering van afvalzakken), parkeerkosten, aanvraag VOG, alsmede de overige indirecte kosten maken onderdeel uit van de uurtarieven.

1.7 Gebouwbijzonderheden

- Er is een gescheiden vuilwatersysteem aanwezig. In de gangen zijn rvs stortbakken aanwezig. In deze stortbakken worden alle soorten verontreinigd water gedeponeerd. Deze bakken zijn opgenomen in de opleverstaat.
- Gedurende het academisch jaar zal de vervuiling van de locaties sterk wisselen. De dienstverlener zal zich hierin flexibel en pro actief opstellen.
- Op meerdere momenten gedurende het schooljaar zijn er evenementen die mogelijk een extra inspanning vragen van de dienstverlener. Onder andere:

- De Open Dag (deze vindt in de regel plaats op laatste vrijdag van januari), waarbij in de voorbereidende fase extra aandacht aan de verkeersruimten, sanitair en glasbewassing moet worden besteed op de hoofdlocaties.
- Theorieweek Studium Generale (4 dagen); in deze periode vindt geen regulier schoonmaakonderhoud plaats en is de wens de beschikbare tijd te besteden aan extra onderhoud in de gangen en het sanitair.
- De eindexamententoonstelling (1e of 2e weekend van juli, van woensdag tot en met zondag); de eindexamententoonstelling trekt veel publiek, openingstijden zijn van 11.00 t/m 20.00 (zondag tot 18.00) uur. In deze periode ligt de focus voor schoonmaakonderhoud op de verkeersruimten (incl. entree) en het sanitair. In deze periode is regulier schoonmaakonderhoud van de afdelingsruimten niet mogelijk, dit is bij uitstek een periode waarin flexibiliteit ten aanzien van de dienstverlening tot uiting moet komen.

1.8 Guesthouses

De Gerrit Rietveld Academie kent buiten de twee locaties op het eigen terrein nog een tweetal guesthouses: de Sandberg en Grey House.

Locatie Grey House

In het Grey House worden buitenlandse gastdocenten tijdelijk gehuisvest. Het heeft een keuken, badkamer, woonkamer en 3 gastenkamers. Het Grey House wordt gebruikt als een hotel en moet ook als zodanig worden schoongemaakt. Het Grey House is de voormalige directeurswoning van de Begraafplaats Buitenveldert en ligt tegenover de Academie aan de Fred Roeskestraat 105. De totale oppervlakte is 133 m².

Deze locatie wordt eenmaal per week gedurende 40 weken gereinigd, de werkzaamheden geschieden conform programma "Guesthouse" zoals in bijlage Werkprogramma is opgenomen. De dienstverlener heeft wekelijks 1,50 uur (90 minuten) ter beschikking voor het uitvoeren van het reguliere onderhoud.

Locatie Sandberg

De guesthouse Sandberg is gelegen aan de Amstelveenseweg te Amsterdam. Op deze locatie bevinden zich twee appartementen van circa 75 m² per stuk.

Deze locatie wordt vijfmaal per week gedurende 40 weken gereinigd. De werkzaamheden geschieden conform programma "Guesthouse" zoals opgenomen in bijlage Werkprogramma. De dienstverlener heeft per keer 1 uur (60 minuten) ter beschikking voor het uitvoeren van het reguliere onderhoud.

1.9 Afvaltransport

De Gerrit Rietveld Academie hanteert een gescheiden afval beleid. Binnen de Gerrit Rietveld Academie zijn er 4 verschillende afvalstromen waar de dienstverlener mee in aanraking komt, te weten glas, papier, plastic, restafval en hout. Op de verdiepingen wordt het afval verzameld in 240 L. rolcontainers. Overeenkomstig het werkprogramma en de opleverstaat wordt het afval ingezameld in speciaal daarvoor bestemde containers. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het transporteren van de containers naar de perscontainer in de afvalstraat, het ledigen van de containers, het wegpersen van het afval en het retourneren van de containers.

Gedurende een schooljaar kan het aanbod van afval sterk fluctueren, de dienstverlener gaat uit van een gemiddelde situatie.

Deze werkzaamheden worden op dit moment aansluitend aan de nalooprondte sanitair uitgevoerd.

In onderstaand schema worden het aantal containers per afvalsoort en de gemiddelde ledigingfrequentie aangegeven.

Afvalsoort	Aantal	Verwachte frequentie
Restafval	40	240
Papier/ karton	40	240
Plastic	20	42
Glas	10	42

1.10 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 de Gerrit Rietveld Academie dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

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

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de Gerrit Rietveld Academie 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. Minstens eenmaal per jaar wenst de Gerrit Rietveld Academie een geüpdatet bestek te ontvangen.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor Gerrit Rietveld Academie en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de Gerrit Rietveld Academie en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.11 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de Gerrit Rietveld Academie en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met de Gerrit Rietveld Academie 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 vier weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt. Bij aanvang van het contract werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

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

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

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 de Gerrit Rietveld Academie. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de Gerrit Rietveld Academie. Bij akkoord van 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.

3 Glasbewassing

3.1 Prijzen

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

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. In de calculatie worden prijzen voor enkelzijdige bewassing opgegeven. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. In de calculatie wordt uitgegaan van twee volledige glasbewassingsbeurten per jaar. De werkelijkheid is echter dat bij de beurt in januari, zie paragraaf Planning glasbewassing, niet de volledige glasbewassingsbeurt wordt uitgevoerd. Het is in de huidige situatie onbekend welke vierkante meters dit precies betreft. Uitgangspunt is dat de dienstverlener bij de uitvoering van de eerste glasbewassingsbeurt de daadwerkelijke vierkante meters van de glasbewassingsbeurt in januari inmeet en op basis van de vierkante meterprijzen verrekend.

Voor het Benthem Crouwel gebouw en Rietveld gebouw is een hoogwerker benodigd voor de uitvoering van de glasbewassing. Voor de uitvoering van de glasbewassing van het Fedlev gebouw is geen hoogwerker benodigd. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden in het calculatiemodel gespecificeerd per beurt.

3.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. De vierkante meters zijn echter niet correct, het betreft fictieve vierkante meters ter bepaling van de inschrijfprijs.

De dienstverlener voert uiterlijk één maand na gunning een inventarisatie uit van het aantal m² glas, inclusief directe omlijsting, ter bepaling van de prijs van onderhoud. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het beheer van de data. Na opname wordt alle benodigde informatie aan de Gerrit Rietveld Academie verstrekt. De Gerrit Rietveld Academie is te allen tijde gerechtigd deze informatie te verifiëren en te gebruiken. Indien aan de inventarisatie kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

Tijdens de inventarisatie maakt de dienstverlener tevens inzichtelijk welke vierkante meters behoren tot de eerste beurt en welke vierkante meters behoren tot de tweede beurt (zie paragraaf Planning glasbewassing).

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

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften conform de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. De Gerrit Rietveld Academie behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert de Gerrit Rietveld Academie schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan de Gerrit Rietveld Academie 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

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden. Hiervoor gelden de volgende uitgangspunten:
 - Eerste beurt in januari voorafgaand aan de open dag. Dit betreft de zichtdelen en de glasbewassing aan de binnenzijde. De hoogwerker is voor deze beurt niet benodigd.
 - Tweede beurt half juni/ begin juli. Dit betreft de volledige glasbewassing aan de binnen- en buitenzijde.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met de Gerrit Rietveld Academie over de data van uitvoering en oplevering. De definitieve datum voor uitvoering en oplevering wordt in samenspraak met de Gerrit Rietveld Academie vastgelegd.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de Gerrit Rietveld Academie schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van de Gerrit Rietveld Academie.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan de Gerrit Rietveld Academie. 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 de Gerrit Rietveld Academie kan worden afgeweken van de planning.

3.5 Uitvoering 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.

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

3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing

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

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Gerrit Rietveld Academie voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is Gerrit Rietveld Academie 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 Gerrit Rietveld Academie gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan de Gerrit Rietveld Academie opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert de verschillende werkzaamheden aan het eind van elke werkdag op aan de Gerrit Rietveld Academie. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en de Gerrit Rietveld Academie. 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 de Gerrit Rietveld Academie de werkbbon van zijn naam en handtekening.

4 Sanitaire voorzieningen

Onderdeel van de werkzaamheden van de dienstverlener is het leveren van dispensers en verbruiksartikelen waaronder:

- handdoekautomaat;
- handdoekjesdispenser;
- zeepdispenser;
- luchtverfrisser dispenser;
- toiletrol dispenser;
- damesverbandcontainer;
- toiletborstel met houder;
- afvalbak.

4.1 Prijzen

De dienstverlener geeft voor de verschillende artikelen prijzen op conform het calculatiemodel. De opgegeven aantallen zijn indicatief. Uit deze indicatieve aantallen kunnen geen rechten worden ontleent. De prijsstelling van de sanitaire voorzieningen betreft een huur-all-in concept. Alle prijzen zijn inclusief het leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe dispensers, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen verbruiksartikelen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten, servicekosten en alle overige bijkomende kosten.

4.2 Vervanging huidige dispensers

In de huidige situatie huurt de Gerrit Rietveld Academie de dispensers via de schoonmaakdienstverlener. De schoonmaakdienstverlener is tevens verantwoordelijk voor het bestellen, leveren en bijvullen van de sanitaire verbruiksartikelen.

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

- De te leveren dispensers zijn in nieuwstaat en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- Verpakkingsmateriaal wordt door de dienstverlener afgevoerd.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd. Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden. Montage vindt plaats vóór 1 september 2021.

De dienstverlener houdt in haar prijsopgave rekening met een hogere vervangingscyclus van de dispensers ten opzichte van vergelijkbare projecten. Dit in verband met de hoge gebruikersintensiteit van de dispensers.

4.3 Ergonomische en esthetische aspecten

De dispensers en verbruiksartikelen voldoen aan de specificaties zoals beschreven in bijlage, Productspecificatie sanitaire voorzieningen.

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

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan "vergelijkbare uiterlijke uitstraling/ uiterlijk vertoon";
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;

- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brandvertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of -indicator (m.u.v. luchtverfrissers);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht).

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.

4.4 Voorraadbeheer

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. De dienstverlener levert de artikelen af op de locaties van de Gerrit Rietveld Academie. Opslagruimte stelt de Gerrit Rietveld Academie hier voor beschikbaar, het betreft echter een relatief beperkte opslagcapaciteit in relatie tot het aantal sanitaire ruimten en gebouwgebruikers. Het wordt verwacht van de dienstverlener dat zij de sanitaire verbruiksartikelen levert tot in de opslagruimte.

Voor de inlooppatten geldt dat de Gerrit Rietveld Academie te allen tijde twee inlooppatten op voorraad wenst te hebben in verband met drukke periodes waarin deze inlooppatten extra ingezet worden.

4.5 Service en onderhoud

Van alle geplaatste dispensers alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot dispensers of verbruiksartikelen leiden op verzoek van de Gerrit Rietveld Academie tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van de Gerrit Rietveld Academie zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het gebouwinformatieboek.

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

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

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

5.2 Machines en elektrische veiligheid

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

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen worden gecontroleerd:

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

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

5.3 Milieu

De Gerrit Rietveld Academie 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 de Gerrit Rietveld Academie de volgende eisen:

- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.

- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de Gerrit Rietveld Academie bekend.

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

6.2 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van de Gerrit Rietveld Academie. Indien de dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de dienstverlener optreden als contractpartij en is de dienstverlener hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De dienstverlener vrijwaart de Gerrit Rietveld Academie steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

6.3 Overname personeel huidige dienstverlener

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AGV is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in Tendered worden aangevraagd.

De definitieve suppletiekosten worden na gunning vastgesteld op basis van de door de dienstverlener daadwerkelijk overgenomen medewerkers. De maximaal te verwachten suppletiekosten worden wel berekend door de dienstverlener en opgenomen in het calculatiemodel. De Gerrit Rietveld Academie betaalt alleen het eventuele verschil aan suppletiekosten tussen bruto uurloon inclusief eventuele toeslagen van de betreffende medewerker en het uurloon van de schaal waarin deze medewerker valt, conform CAO Schoonmaak en Glazenwassersbedrijf. Deze kosten maken onderdeel uit van de te beoordelen offertesom.

Deze suppletiekosten worden één keer per jaar verrekend. De kosten worden berekend op basis van daadwerkelijk op locatie werkzaam zijnde medewerkers. Om inzichtelijk te houden welke medewerkers er op de locaties ingezet worden, neemt de dienstverlener een personeelsoverzicht op in de aan te leveren managementinformatie.

De dienstverlener draagt er zorg voor dat het betreffende overzicht voldoet aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Indien een medewerker niet meer werkzaam is op de locatie(s) van de Gerrit Rietveld Academie vervalt het recht op suppletiekosten voor de desbetreffende medewerker. Bij vertrek van een binnen deze regeling vallende medewerker vindt de verrekening op dag niveau plaats.

6.4 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de Gerrit Rietveld Academie, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de Gerrit Rietveld Academie. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Gerrit Rietveld Academie 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 de Gerrit Rietveld Academie, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

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

6.5 Legitimatie

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

6.6 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de Gerrit Rietveld Academie 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 de Gerrit Rietveld Academie gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.7 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 glazenwasserbedrijf". Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de Gerrit Rietveld Academie 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 de Gerrit Rietveld Academie voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

Onveilige situaties op de locatie(s) van de Gerrit Rietveld Academie worden direct gemeld aan de contactpersoon van de Gerrit Rietveld Academie.

Na gunning voert de dienstverlener per gebouw een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht genomen. De dienstverlener informeert de Gerrit Rietveld Academie 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 de Gerrit Rietveld Academie ter beschikking.

6.8 Sleutels & passen

Ten aanzien van het gebruik van sleutels en passen is het volgende van toepassing:

- Sleutels en passen worden na gunning uitgereikt voor de betreffende locaties.
- De dienstverlener tekent een formulier voor ontvangst.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aan hem/haar beschikbaar gestelde sleutels en/of pas.
- Alle kosten voortvloeiend uit verlies en/of diefstal van sleutels en passen, door toedoen van de dienstverlener zullen worden verhaald op de dienstverlener.
- Indien het een masterkey betreft ontvangt de dienstverlener ook een toegangscode tot het gebouw en een daarbij behorende Alarm Service Centrale pas.
- Alle kosten voortvloeiend uit het niet juist instellen en/of afmelden van het alarm zullen worden verhaald op de dienstverlener.
- Bij onverhoopte vermissing en/of beschadiging wordt dit zowel telefonisch als per e-mail, voor 10.00 uur gemeld bij het hoofd facilitaire uitvoering.
- Zodra het voor de dienstverlener niet meer noodzakelijk is om in het bezit te zijn van de uitgereikte sleutels en/of passen dienen deze te worden ingeleverd bij de Gerrit Rietveld Academie. Indien de dienstverlener hierbij in gebreke blijft worden alle kosten hieruit voortvloeiend verhaald op de dienstverlener.

6.9 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van de Gerrit Rietveld Academie, 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 de Gerrit Rietveld Academie.

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

De medewerkers die in contact staan met de gebouwgebruikers (in de huidige situatie: voorman en de medewerker die de sanitaire ronde in de middag uitvoert) beheersen de Engelse taal voldoende in woord, leidinggevende (inclusief de voorman) beheersen ook de Nederlandse taal in woord en geschrift. De overige medewerkers komen vrijwel niet in aanraking met de gebouwgebruikers, aan hen wordt geen eis omtrent taal gesteld.

7.2 Vast aanspreekpunt

Het is voor de Gerrit Rietveld Academie wenselijk dat zij één vast aanspreekpunt hebben met op het juiste niveau mandaat over te maken beslissingen.

7.3 Overleg tussen Gerrit Rietveld Academie en dienstverlener

De Gerrit Rietveld Academie laat de invulling van de communicatie over aan de expertise van de dienstverlener, zie hiervoor de omschreven doelstellingen en het kwaliteitsaspect communicatie in het inschrijfdocument.

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan de Gerrit Rietveld Academie.

7.4 Projectgebonden informatie

De Gerrit Rietveld Academie behoeft niet structureel managementinformatie te ontvangen. Wel wenst zij op aanvraag inzicht te kunnen verkrijgen in informatie gerelateerd aan de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden, waaronder, maar niet uitsluitend: VOG's medewerkers, opleidingen medewerkers, resultaten interne procescontroles, verbruik sanitaire verbruiksartikelen, gebruiksoverzicht middelen en materialen.

Indien de Gerrit Rietveld Academie hierom vraagt, verstrekt de dienstverlener deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na aanvraag.

7.5 Informatie maatschappelijk verantwoord ondernemen

De Gerrit Rietveld Academie ontvangt jaarlijks een milieujaarplan van de dienstverlener over haar interne organisatie en de maatregelen die getroffen worden voor de Gerrit Rietveld Academie. Uitgangspunt is hetgeen zoals aangeboden in de inschrijving van de dienstverlener (zie kwaliteitsaspecten in het Inschrijfdocument) en de gestelde eis zoals onderstaand omschreven.

De Gerrit Rietveld Academie heeft als MVO doelstelling om jaarlijks tenminste 2% te besparen op het gebruik van water en elektriciteit. Deze doelstelling geldt voor de werkzaamheden van de dienstverlener.

7.6 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de Gerrit Rietveld Academie is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar inschrijving.

7.7 Gebouwinformatieboek

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

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de Gerrit Rietveld Academie;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Gerrit Rietveld Academie worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

8.1 Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens de methodiek ER-KMS (Europees Resultaatgericht Kwaliteit Meet Systeem). De methodiek is volledig conform de Europese norm EN 13549:2001 en maakt gebruik van de ISO 2859 norm voor de statistische onderbouwing van de kwaliteitsmeting.

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform de methodiek ER-KMS. De kwaliteitsmetingen worden per locatie door de Gerrit Rietveld Academie (of een door de Gerrit Rietveld Academie aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De metingen worden uitgevoerd door vakbekwame controleurs. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is tweemaal per jaar. De Gerrit Rietveld Academie is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

De dienstverlener past procescontroles toe voor de dagelijkse procesbewaking en de borging van de kwaliteit.

Beoordeling van de reinheidsgraad van de verschillende elementen vindt plaats op basis van de opleverstaat en het werkprogramma.

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.

ER-KMS kent vijf verschillende kwaliteitsniveaus voor de verschillende ruimtegroepen. Onderstaand worden de gedefinieerde kwaliteitsniveaus weergegeven in tabelvorm:

ER KMS code	Ruimtecategorie	Ruimtesoort	Kwaliteitsniveaus				
			HI	RI	W /P	VL	MBO
1	Administratieve ruimten	Administratieve ruimten, bibliotheek	4	3	3	4	2
2	Gedeelde onderwijsruimten	Gedeelde onderwijsruimten	4	3	2	4	2
3	Restauratieve ruimten	Kantine/ algemene ruimte, pantry	4	3	3	4	2
4	Sanitaire ruimten	Sanitaire ruimten	4	4	4	5	4
5	Verkeersruimten (entree/hal)	Entrée/ hal	5	4	3	4	3
6	Verkeersruimten (gang/ trap/ lift en overige ruimten)	Gangen en hallen, aula, liften, trappenhuisen, vloer keuken	3	3	3	4	2

Een toelichting op de tabel is zichtbaar in de bijlage Toelichting ER-KMS methodiek.

8.1.1 Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring

Afhankelijk van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus wordt een aantal fouten per ruimte toegestaan. Is het aantal fouten per ruimte meer dan toegestaan, dan wordt de ruimte afgekeurd. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een voldoende of onvoldoende.

Per gebouw wordt gedurende een contractjaar gemiddeld het rapportcijfer 8,00 door de dienstverlener behaald. Het gemiddelde betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als de hermetingen.

Dit cijfer komt als volgt stand.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende} = \text{cijfer}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer			2020
klantnaam			
Technische kwaliteit ER-KMS			
Meting	Datum	Resultaat	
2020.1	6-3-2020	Voldoende	
2020.2	17-6-2020	Onvoldoende	
2020.2h1	1-7-2020	Voldoende	
2020.3	24-9-2020	Voldoende	
2020.4	13-12-2020	Voldoende	
Percentage voldoende		80%	
Rapportcijfer		8,0	

8.1.2 Vervolg stappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolg stappen treden in werking indien Er tijdens een Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende wordt behaald.

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

8.2 Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen
Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de deskundigenmeting worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $\frac{\text{Totaal score}}{\text{het totaal aan wegingsfactoren}} \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen 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 model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

Gerrit Rietveld Academie		Locatie			
		Nummer			
		Medw.			
		Datum			
Deskundige oordeel / Opvolging PVE					
Aspecten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1 Inzichtelijk VOG op aanvraag			5	0	
2 Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3 Werktijden schoonmaakmedewerkers (tijdens openingsstelling gebouw)			3	0	
4 Draagt men verstrekte badge			4	0	
5 Draagt men representatieve bedrijfskleding			4	0	
6 Werkoverleg schoonmaakleverancier/medewerkers (frequentie en verslaglegging)			2	0	
Aspecten Veiligheid	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7 Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			4	0	
8 Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
9 Registratie ongevallen / bijna ongevallen			4	0	
Aspecten Algemeen	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10 Registratie en afhandeling klachten			5	0	
			41	0	
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE		Score cijfer	0.00	Paraaf medewerker:	

8.3 Offerte dienstverlener

Na gunning kan de Gerrit Rietveld Academie op basis van de offerte van de dienstverlener twee extra KPI's benoemen. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de Gerrit Rietveld Academie. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

De beoordeling van de KPI's uit de offerte van de dienstverlener vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Eenmaal per jaar wordt deze verificatie gehouden. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform offerte dienstverlener

Nee niet conform offerte dienstverlener

Deskundige oordeel / Opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte			
Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1			
2			

Bij een Nee-oordeel beargumenteert de Gerrit Rietveld Academie de redenen van dit resultaat.