

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Programma van Eisen

Stichting het Juridisch Loket



Documentnaam:
Referentienummer:
Datum



ATIR
Uw Schoonmaakadviseur

Programma van Eisen
JL-EA-MvD.ID-2020
Maart 2020

INHOUDSOPGAVE

1	Schoonmaakcalculatie uitgangspunten.....	4
1.1	Werkbare dagen	4
1.2	Werktijden	4
1.3	Opleverstaten	4
1.4	Ruimtestaat.....	4
1.5	Afvaltransport	4
1.6	Contractmutaties.....	4
1.7	Nulmeting.....	5
2	Regiewerkzaamheden.....	6
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	6
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	6
3	Glasbewassing.....	7
3.1	Prijzen.....	7
3.2	Inventarisatie glas	7
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	7
3.4	Planning glasbewassing	8
3.5	Uitvoering glasbewassing	8
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	8
3.7	Oplevering glasbewassing	9
4	Materialen, middelen, machines en milieu	10
4.1	Materialen, middelen en machines	10
4.2	Machines en elektrische veiligheid	10
4.3	Milieu	10
5	Personeel en Organisatie	12
5.1	Personeel	12
5.2	Onderaanneming.....	12
5.3	Onderaanneming.....	12
5.4	Alarmmeldingen	12
5.5	Tijdregistratie	12
5.6	Verklaring omtrent gedrag	13
5.7	Geheimhoudingsverklaring	13
5.8	Legitimatie	13
5.9	Bedrijfskleding.....	13
5.10	Veiligheid	13
5.11	Schade.....	14
6	Communicatie	15
6.1	Nederlandse taal	15
6.2	Overleg tussen het Juridisch Loket en dienstverlener	15
6.3	Managementinformatie	15
6.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	15
7	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	16
7.1	Kwaliteitmeetsysteem ER-KMS.....	16
7.1.1	Eindresultaat, goedkeuring/ afkeuring	16
7.1.2	Vervolg stappen bij afkeur	17
7.2	Belevingskwaliteit gebouwgebruikers	17
7.3	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen	18
7.4	Offerte dienstverlener	18
7.5	Verbetervoorstel	19

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel Juridisch Lokaet
- P2. Opleverstaat Juridisch Lokaet
- P3. Aanwijzingen resultaatgericht schoonmaakonderhoud
- P4. Aanwijzingen glasbewassing
- P5. Toelichting ER-KMS methodiek
- P6. Locatielijst Juridisch Lokaet
- P7. Geheimhoudingsverklaring Juridisch Lokaet

1 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten

1.1 Werkbare dagen

In de bijlage Locatielijst Juridisch Loket zijn de openingsdagen en openingstijden voor de klanten van het Juridisch Loket per locatie zichtbaar. Tevens is in dit overzicht zichtbaar op welke dagen de locaties gesloten zijn. De data kunnen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door Stichting het Juridisch Loket, hierna te noemen het Juridisch Loket, tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

1.2 Werktijden

In de bijlage Locatielijst Juridisch Loket zijn de huidige schoonmaaktijden per locatie zichtbaar. Op dit moment worden de locaties schoongemaakt in de randuren van de dag. Het is niet gewenst om tijdens openingstijden de schoonmaakwerkzaamheden uit te voeren. Na gunning worden de definitieve werktijden vastgesteld.

1.3 Opleverstaten

Het Juridisch Loket verkiest het om geen schoonmaakprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

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

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 Afvaltransport

Overeenkomstig het werkprogramma wordt papier en restafval ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het restafval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. Per locatie kan de wijze van afvaltransport verschillen. De dienstverlener stemt dit na definitieve gunning af met de locaties.

1.6 Contractmutaties

Zoals omschreven in het inschrijfdocument is er een huisvestingsplan in de maak voor de nabije toekomst. Hierdoor zijn tijdens de looptijd van het contract 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 het Juridisch Loket 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). Per kwartaal ontvangt het Juridisch Loket een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht door het Juridisch Loket ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

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

1.7 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket 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. Het vloeronderhoud is hiervan uitgesloten, aangezien dit in de huidige situatie niet tot de scope van de werkzaamheden behoort. Hier wordt de dienstverlener gevraagd een apart plan van aanpak aan te leveren, zie hiervoor het inschrijfdocument.

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 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 het Juridisch Locket, 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 het Juridisch Locket. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van het Juridisch Locket. Bij akkoord ondertekent de dienstverlener een opdracht bon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdracht bon.

3 Glasbewassing

3.1 Prijzen

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

Het separatieglass 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.

Bij een aantal locaties van het Juridisch Loket wordt een deel van de glasbewassing uitgevoerd door de verhuurder van de locatie. Deze uitgangspunten zijn opgenomen in het calculatiemodel.

3.2 Inventarisatie glas

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

Voor de nieuw te openen locaties te Deventer en Leeuwarden zijn de vierkante meters glas nog niet bekend. De dienstverlener inventariseert de vierkante meters glas van deze locatie voorafgaand aan de eerste glasbewassingsbeurt. Deze vierkante meters verwerkt de dienstverlener in de calculatie en wordt verrekend met de opgegeven tarieven.

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 glazenwassersbedrijf" in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Het Juridisch Loket behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket 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 aan het facilitair team.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de gebouwen begint, maakt de dienstverlener een afspraak met het Juridisch Loket over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan het Juridisch Loket. 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 het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket 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. 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 het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket gerechtigd daartoe geëigende controle-instanties te informeren. De aan het Juridisch Loket 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 het Juridisch Lokaal. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt, ondertekend door de dienstverlener en het Juridisch Lokaal. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbond 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 het Juridisch Lokaal de werkbond van zijn naam en handtekening.

4 Materialen, middelen, machines en milieu

4.1 Materialen, middelen en machines

Op de locatie(s) van het Juridisch Loket zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het logboek.

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

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

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

Het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket 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 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.

5 Personeel en Organisatie

5.1 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 het Juridisch Loket bekend bij het facilitair team.

Indien het Juridisch Loket 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.

5.2 Onderaanneming

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na toestemming van het Juridisch Loket. 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 het Juridisch Loket steeds tegen eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

Indien de dienstverlener overweegt een onderaannemer in te schakelen, wordt dit in de inschrijving van de dienstverlener opgenomen onder vermelding van de naam en het vestigingsadres van het betreffende bedrijf.

5.3 Onderaanneming

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). 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 opdrachtgever 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.

5.4 Alarmmeldingen

De schoonmaakdienstverlener is verantwoordelijk voor het openen en/ of afsluiten van de locaties. Mochten er alarmmeldingen worden veroorzaakt door de medewerkers van de dienstverlener, dan worden deze kosten in mindering gebracht op de maandelijkse factuur die de dienstverlener verstuurt aan het Juridisch Loket. De kosten zijn in de huidige situatie circa € 75,- exclusief BTW per alarmmelding (prijspeil 2020).

5.5 Tijdregistratie

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

5.6 Verklaring omtrent gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van het Juridisch Loket, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor het Juridisch Loket. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is het Juridisch Loket gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan het Juridisch Loket, 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.

5.7 Geheimhoudingsverklaring

De direct leidinggevende van de medewerkers van de dienstverlener dienen voorafgaand aan het starten van de werkzaamheden een geheimhoudingsverklaring tekenen. Tevens wordt deze geheimhoudingsverklaring op centraal niveau van de dienstverlener getekend.

5.8 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 het Juridisch Loket gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

5.9 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

5.10 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 het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket worden direct gemeld aan de contactpersoon van het Juridisch Loket.

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 het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket ter beschikking.

5.11 Schade

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

6 Communicatie

6.1 Nederlandse taal

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

6.2 Overleg tussen het Juridisch Loket en dienstverlener

De communicatie tussen het Juridisch Loket en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

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

6.3 Managementinformatie

Het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket. 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 het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket. Het gebouwinformatieboek geeft inzicht in de schoonmaakorganisatie per locaties, de werkplanningen en -procedures. Het gebouwinformatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en het Juridisch Loket;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van het Juridisch Loket 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.

7 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

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

7.1 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 het Juridisch Loket (of een door het Juridisch Loket aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De metingen worden uitgevoerd door vakbekwame controleurs. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is viermaal per jaar in het eerste contractjaar. Afhankelijk van de prestatie van de dienstverlener kan het Juridisch Loket deze frequentie afbouwen. Het Juridisch Loket is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. Er wordt gebruik gemaakt van meetdagen. Tijdens één meetdag worden meerdere locaties bezocht. 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.

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 code	Ruimte categorie	Ruimte soort	Kwaliteitsniveaus				
			HI	RI	W/P	VL	MBO
1	Bureaunkamers	Administratieve-/ Vergader-/ Multifunctionele-/les/repro ruimte	4	3	3	4	3
2	Restauratieve ruimten	Restaurant/ Keuken/ Pantry	4	3	4	4	3
3	Sanitaire ruimten	Toilet/ Douche/ Was & Kleedruimten	5	4	4	5	4
4	Verkeersruimten (gang/lift/overige)	Entree/ Hal/ Gang/ Trap/ Lift/wachtruimten/ Rookruimte/Magazijn/ Opslag	3	3	3	4	3

In de bijlage Toelichting ER-KMS methodiek is een toelichting op de tabel opgenomen.

7.1.1 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.

Gedurende een contractjaar wordt gemiddeld het rapportcijfer 8,00 door de dienstverlener behaald over alle uitgevoerde metingen. 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
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	

7.1.2 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 ervoor 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.
- Het Juridisch Loket 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 het Juridisch Loket gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen het Juridisch Loket het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

7.2 Belevingskwaliteit gebouwgebruikers

Het Juridisch Loket heeft de wens om tenminste eenmaal per jaar een belevingsmeting uit te voeren. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener. Tevens is het Juridisch Loket vrij om de belevingsmeting uit te laten voeren door een onafhankelijke derde partij.

De belevingsmeting zal steekproefsgewijs plaatsvinden. De dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst en de methodiek voor het belevingsonderzoek vooraf aan het Juridisch Loket. Op basis van diverse aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst.

7.3 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: $(\text{Totaalscore} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00. Indien de norm niet behaald wordt, staat het Juridisch Loket vrij om af te wijken van de jaarlijkse frequentie om een deskundigenoordeel uit te laten voeren om de opvolging van de dienstverlener te monitoren.

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.

Het Juridisch Loket		Locatie				
		Nummer				
		Medw.				
		Datum				
Deskundige oordeel / Opvolging PvE						
Aspecten Personeel	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
1 VOG inzichtelijk op aanvraag			5	0		
2 Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0		
3 Registratie werktijden schoonmaakmedewerker			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:	

7.4 Offerte dienstverlener

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

7.5 Verbetervoorstel

Het Juridisch Loket vindt het belangrijk dat de overeenkomst tussen de dienstverlener en het Juridisch Loket niet statisch is maar juist dynamisch en hiermee dus continue in verbetering om de dienstverlening te optimaliseren.

Om bovenstaande te bewerkstelligen ontvangt het Juridisch Loket graag eenmaal per jaar een verbetervoorstel van de dienstverlener om de schoonmaakdienstverlening te optimaliseren. Het verbetervoorstel kan ingaan op diverse aspecten, bijvoorbeeld: materialen, machines, communicatie, werktijden, vloeronderhoud etc. Voorwaarde voor het verbetervoorstel is dat dit daadwerkelijk toegevoegde waarde biedt voor het Juridisch Loket en de schoonmaakdienstverlening. Het verbetervoorstel zal dan ook op deze wijze beoordeeld worden.